طبعة ملونة

هيئة التعليم التقني

إدارة المراسم

كامل سرمك حسن

www.yazori.com

اليازوري



تأليف
كامل سرمك حسن
أستاذ مساعد
معهد الادارة / الرصافة

2003

المحتويات

مقدمة الكتاب

يتزايد الاهتمام في عصرنا الراهن بعلم ادارة المراسم فقد اولت المجتمعات المتحضرة اهتماما كبيرا بشؤون المراسم واعمالها واختصاصاتها ولم يعد هذا الاهتمام بالمراسم المختلفة وقواعد السلوك المتمثلة بالبروتوكول والاتكيت حكرا على العاملين في السلك الدبلوماسي، بل يتعدى ذلك الى عموم افراد المجتمع.

ان تعلم ومعرفة قواعد السلوك واداب المائدة وكيفية استقبال الاخرين، وارسال الدعوات وكيفية الرد عليها وتنظيم الاجتماعات والمؤتمرات، واستقبال المسؤولين الرسميين وتنظيم المقابلات ومسك وتنظيم سجل التشريفات وغير ذلك لا يمكن للعاملين ان يتعلموا ذلك بالاستناد الى التدريب فقط على الرغم من اهميته، ان لم يكن هؤلاء قد تعلموا الاصول الاولى لقواعد السلوك اثناء عملية التنشئة الاجتماعية داخل الاسرة وفي المدرسة وباقي المؤسسات التربوية والتعليمية الأخرى. ولما كان مجتمعنا العراقي من المجتمعات الحديثة حيث تحول المجتمع العراقي وبسرعة كبيرة من مجتمع زراعي تغلب عليه سمات المجتمع الريفي الى مجتمع صناعي تغلب عليه سمات المدينة الحديثة، ومما زاد من فاعلية ذلك استناد مجتمعنا الى ارث عظيم من الحضارة العربية الاسلامية، التي كان ولا يزال لها الاثر البارز في وضع اسس وقواعد تنظيم الحياة الاجتماعية . كما سيرد ذلك في فصول الكتاب . بما ان المجتمعات الانسانية، سائرة الى التقارب الحضاري بفعل تطور وسائل الاتصال والمواصلات حتى بات القول ان(العالم المعاصر يشبه القرية) له مايبرره على صعيد الواقع. ان هذا التقارب والتفاعل الحضاري بين الشعوب اسقط والى الابد قدرة أي دولة على العيش منعزلة عن الدول الأخرى لأسباب كثيرة لذلك بات من الضروري أن يتعرف أفراد أي مجتمع على اخلاقيات واداب السلوك وعناصر الحضارة للمجتمعات الاخرى. واول الافراد الذين عليهم ان يتعرفوا على خصائص الشعوب الاخرى هم طلبة الكليات والمعاهد لأسباب عديدة منها ما يتعلق بمسؤولياتهم المستقبلية في قيادة قطاعات المجتمع المختلفة والعمل فيها، أو عملهم في مؤسسات يقوم اختصاصها على أساس المعرفة بتلك الخصائص مثل المؤسسات الاعلامية والسياسية والدبلوماسية وغيرها، أو الذين يعملون في المواقع التي يتطلب العمل فيها المعرفة التامة بقواعد الاتكيت والبروتوكول، أو الحاجة التي

يفرضها العمل في خارج البلاد، مما يطلب معرفة ودراية بقواعد السلوك المتحضر من كل ذلك ومن الحاجة التي يتصف بها قسم السكرتارية باعتبار أن مخرجاته تتعامل في ميدان العلاقات العامة والاتصال، وادارة المكاتب وتنظيم التقارير والمراسلات وغير ذلك، مما يتطلب معرفة علمية وافية في أعمال ادارة المراسم، التي تعد القاعدة التي يستند اليها عمل السكرتير. ولكل هذا جاء استحداث مادة ادارة المراسم، لتدرس على طلبة السنة الثانية لأقسام السكرتارية في معاهد الهيئة لهذا قمنا بعد الاتكال على الله سبحانه وتعالى بوضع اللبنات الأولى، في تأليف هذا الكتاب الذي اعتمدنا في تأليفه على مجموعة من الاعتبارات: .

1. أن خريجي المعاهد هم من الملاكات الوسطى، التي تتعامل بين حلقات الادارة العليا والجمهور الداخلي او الخارجي للمنظمة، وهذا ما يتطلب منهم امتلاك المهارات اللازمة للعمل،أي المعرفة المباشرة والعملية، بعيدا عن الخوض في التفصيلات النظرية والتنظيرية على الرغم من اهميتها، ولكنها مهمة لطلبة الدراسات الجامعية الأخرى، اما طلبة المعاهد فالمطلوب تزويدهم بالخبرات والمهارات العملية اللازمة للقيام بالعمل والمستندة الى قدر معقول من الاطار النظري.

2. من خلال الاطلاع على المصادر المتوافرة والخاصة بمفردات ادارة المراسم، لاحظنا أن معظم هذه المصادر . تقريبا . تتحدث عن ادارة المراسم في الأعمال الدبلوماسية، فأغلب هذه المصادر تقرن بين الدبلوماسية والاتكيت والبروتوكول، وهما من مظاهر ادارة المراسم كما سنعلم ذلك . ولهذا تطلب العمل على تطويع تلك المعلومات قدر الامكان لجعلها صالحة للعمل في مختلف المنظمات. كما نود ان نشير بهذا الصدد الى انه وخلال عملية تفحصنا لمصادر مفردات مادة ادارة المراسم، لم نعثر على مصدر باسم ادارة المراسم، او خاص بهذا العلم بشكل منفرد، ولهذا تطلب العمل مراجعة المعلومات المتناثرة عن المادة الموجودة في كتب الدبلوماسية والاتكيت، وكتب العلاقات العامة والسياحة والعلوم السلوكية وكتب التاريخ عندما تطلب الامر الكتابة عن تطور المراسم وهكذا.

3. يغلب على فصول هذا الكتاب المنهجية المدرسية، أي وضع المعلومات على شكل نقاط يسهل حفظها . كما أن في هذه المعلومات تداخلا بين الجانبين النظري والعملي. أن هامش

الجوانب النظرية في ادارة المراسم، لايمكن فصله عن الجوانب التطبيقية، فعلم ادارة المراسم هو علم وفن تطبيقي صرف، يعتمد المهارة وحسن التنظيم والادارة والتدبير وانطلاقا من ذلك فان المفروض في مدرس المادة التركيز على جانب مهم من جوانب السلوك الانساني ونقصد به السلوك داخل الأسرة، أي أن يوضح اهمية التقيد بقواعد السلوك داخل العائلة نفسها، فلا يجوز ان يخرج الشخص الى الشارع مرتديا (الدشداشة أو البيجاما) أو لابسا(الشورت) الى غير ذلك ، كما لا يجوز أن نستقبل احد الضيوف في المنزل ونحن نرتدي هذه الملابس، بل المطلوب ارتداء الزي الرسمي... وهكذا كما يفترض في مدرسي مادة ادارة المراسم ملاحظة التقيد بقواعد السلوك المؤدب لطلبتهم في أثناء الدرس وفي اثناء الاستراحة وعند المسير في الشارع بعد انتهاء وقت الدراسة وجعل ذلك جزاء اساسيا من التقويم النهائي للطلبة، فتعلم قواعد السلوك عملية مستمرة فليس من المعقول أن يلتزم الانسان بتلك القواعد داخل قاعة الدرس ويبدأ بتجاوزها في أثناء مدة الاستراحة المطلوب أن تعيش هذه القواعد مع الطالب بشكل يومي ودائم حتى يستطيع أن يتمثلها ويبدأ بنقلها الى الآخرين خلال عملية الاتصال والتفاعل الاجتماعي.

ومن كل ما تقدم تم تقسيم المادة الى عشرة فصول، وقد تم انهاء كل فصل بمجموعة من الأسئلة وبالتعليقات التي أوضحنا من خلالها كيفية تطبيق الجانب العملي تناول الفصل الأول(ادارة المراسم) من حيث مفهومها وأبعادها وتطور المراسم بشكل عام والمراسم في الحضارة العربية، كما تناول البحث في الفروق بين المفاهيم المرادفة للمراسم.

أما الفصل الثاني فقد تناول دراسة التنظيم الاداري المراسم وموقعها في الهيكل التنظيمي والسلوك الداخلي لادارة المراسم واختصاصاتها ومواصفات العاملين فيها.

اما الفصل الثالث فتناول توضيح اهم المفاهيم السلوكية التي وردت في فصول الكتاب وذلك للارتباط الكبير بين ادارة المراسم والعلوم السلوكية.

وفي الفصل الرابع بحثنا انواع المراسم وفي الفصل الخامس تناولنا موضوع الاسبقية، مفهومها وانواعها.

وتناول الفصل السادس موضوع الدعوات من حيث أهميتها وكيفية الأعداد لأقامتها ومراسم تناول الطعام وما يتعلق به من اداب.

أما الفصل السابع فقد تناول مراسم التقديم والتعارف واصول التقديم الاجتماعي وارشادات في الاتصالات الشخصية.

وبحث الفصل الثامن الاجتماعات والمؤتمرات من حيث أهميتها وأنواعها وارشادات في كتابة الرسائل ومحاضر الاجتماعات.

اما الفصل التاسع فتناول موضوع الدبلوماسية من حيث مفهومها وانواع البعثات الدبلوماسية، كذلك جرى البحث في مواصفات الدبلوماسي والمرأة في الدبلوماسية.

ودرس الفصل العاشر المرافقة والدلالة والترجمة من حيث صفات المرافقين ومراسم الدلالة وغيرها وتناول كذلك بعض المراسم المتبعة في المجتمعات الأخرى.

ضم الكتاب عددا من الأشكال التوضيحية التي يمكن الاستفادة منها في الساعات العملية، وبخصوص الجانب العملي فكما تم ذكره أن معظم مفردات الكتاب هي تطبيقية اجرائية يمكن ان يقوم مدرس المادة بتوضيحها ثم يطلب من الطلبة القيام بالتطبيقات العملية عليها سواء داخل قاعة الدرس او في المختبرات الخاصة بعمل ادارة المراسم.

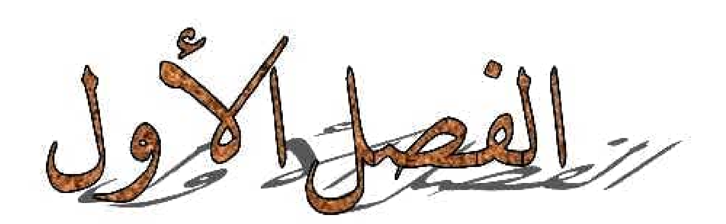
في نهاية مقدمة هذا الجهد العلمي المتواضع نرجو من الله سبحانه وتعالى أن نكون قد وفقنا لما فيه مرضاته، خدمة لعراقنا العزيز، ولعل ما قاله وزير الدفاع الصهيوني الأسبق (موشي ديان) قبل حرب تشرين 1973 خير دليل على الخشية من وحدة المجتمع وانتظام أفراده وحسن تصرفاتهم حيث قال (في اليوم الذي أرى العربي يصعد الى الحافلة بانتظام خلف الذي قبله اشعر بالخوف على خططنا ومستقبلنا) .

المؤلف

حزيران . 2001

فهرست الاشكال

.22	مائدة المفاوضات المستديرة	
.23	مائدة قاصرة على الرجال بدون ضيف شرف.	
.24	المائدة المستديرة.	
.25	مائدة قاصرة على الرجال وتكريمالشخصية (ضيف شرف)	
.26	مائدة مستديرة قاصرة على الرجال تكريما لشخصية.	
.27	مائدة على شكل حدوة حصان	
.28	مائدة مستطيلة تضم رجالا وسيدات.	
.29	مائدة على شكل حدوة حصان تضم رجالا وسيدات	
.30	انموذج لتدوين بعض الملاحظات.	
.31	انموذج لتنظيم الزيارات.	



إدارة المراسم

مفهوم إدارة المراسم

الفصل الأول

- ادارة المراسم -

1. مفهوم إدارة المراسم

قبل ان نتحدث عن مفهوم وإبعاد إدارة المراسم لابد لنا من التطرق الى المعنى اللغوي والاصطلاحي لكلمة (مراسم).

المراسم في اللغة العربية مشتقة من الفعل (رسم) و (رسم له كذا) أي أمره به. او (رسم على كذا) كتب وخط الكتاب. واذا قلنا (ارتسم الآمر) أمتثله. يقال (رسم له كذا فارتسمه) أي أمره به فامتثل أمره. ويعني (الرسم) حسن المشي. و (المرسوم) المكتوب ويختص بما يكتبه الولاة والأمراء، ويقال مراسيم ومراسم (51:ص262- ص263). وعموما فان (المراسم) عرفها العرب باسم (رسوم) المشتقة من كلمة (رسم) ومعناها (الأمر المكتوب) كما ذكرنا.

وحين تتفحص المعنى الاصطلاحي والاجرائي لكلمة (مراسم) فاننا نجدها تستعمل في الحقل الدبلوماسي مرادفة لكلمة(PROTOCOL) والتي تعني قاموسيا نظام التشريفات الدبلوماسية والعسكرية. (49:ص 727).

ان منشأ كلمة (بروتوكول) هو أنها من اللفظة اللاتينية(Protocollum) وهي بدورها مشتقة من الكلمة اليونانية(Protocollon)المؤلفة من لفظين: هما (Protos) ومعناها (الأول) و(Kolla) ومعناها (لصق) وكانت تطلق على(الورقة الأولى) الملصقة على العهود والمواثيق.(19:ص5).

ومن اللفظة الأولى (Protos) انبثق في اللفظة الفرنسية وفي الاصطلاح الدولي مفهوم(الأولية والأسبقية والصدارة) التي تعد حجر الزاوية في (قواعد المراسم) وكما يقول(هارولد نيكولسون) مؤلف الكتاب الشهير(الدبلوماسية) فان كلمة(Protocole) هي كلمة فرنسية وهي كما يقول(نيكولسون) تجمع بين (الشكل الصحيح للمراسم) و(الاستقبال وأصول الحفلات) وعلى هذا الأساس يرى (نيكولوسون) ان رئيس المراسم يقابله في الإنكليزية (Lordchamberlain) أي كبير الأمناء ومدير المعاهدات في وزارة الخارجية من ناحية أخرى. وتستخدم الصفة(Protocolaire) أي (مرسمي) لوصف الشخصية التي تعطي للتقاليد المرعية أهمية بالغة.(75:ص78).

من كل ما تقدم فان المراسم بمعنى(البروتوكول) تعني الإجراءات ونظام الأسبقية والتشريفات المعمول به في العمل الدبلوماسي.

اما في المعنى الأوسع فان(المراسم) نعني بها(Ceremonies) وتعني بالمعنى الحرفي للغة(السلوك بالغ التهذيب) وهي إشارة الى شدة التمسك بالتقاليد أو الأعراف في اتباع قواعد

السلوك المهذب الصارمة او هي مجموع الإجراءات والتقاليد وقواعد اللياقية التي تقوم على قواعد دولية او عامة أو بناء على العرف الدولي الاجتماعي وتأسيسا على ما ذكرناه فان إدارة المراسم (Theceremonies management) هي (مجموعة الإجراءات والتنظيمات والأساليب المتبعة في قواعد الأسبقية وعقد الاجتماعات والمؤتمرات والأنظمة والأعراف والتقاليد الواجب مراعتها والتقيد بها في المناسبات الرسمية التي تقام خلالها الاستقبالات والزيارات والحفلات والآداب في داخل البلاد أو في العلاقات الدولية أو الدبلوماسية وكذلك تشمل إدارة المراسم التصرفات والمراسلات الرسمية والوثائق الخطية وإجراءات المرافقة والدلالة والترجمة للوفرد الأجنبية وما إلى ذلك) إن لاصطلاح المراسم بحسب ما ورد ذكره شمولية وأتساع لا بتعلقان بجانب محدد من جوانب الحياة، وإنما لها معنى سلوكي، يمتد في كل أنواع السلوك الإنساني الذي يقوم في حد ذاته على مجموعة من القواعد والأصول التي في اتباعها يؤكد الإنسان إنسانيته ونزوعه نحو الرقي والكمال، وصولا الى نوع من أنواع المطابقة بين الكيان العضوي للإنسان القائم على حسن التنظيم والتنسيق بفعل قدرة الخالق العظيم سبحانه وتعالى وبين الأداء السلوكي الناتج من تفاعل الإنسان مع المحيط الخارجي والبيئة الاجتماعية والحضارية والسياسية والثقافية والطبيعية وغيرها التي بتفاعلها مع العوامل الوراثية تصاغ الشخصية الإنسانية المتكاملة والمتناسقة.

فالمراسم كإدارة هي علم لتنظيم العلاقات الاجتماعية سواء في محيط العمل أم داخل الأسرة أو بين المجموعات الاجتماعية المختلفة الرسمية وشبه الرسمية.

ونود أن نشير الى أن استخدام (Ceremonies) بمعنى مراسم يبعدنا عن حالات الخلط التي تحدث عند استخدام (Protocol) التي كثيرا ما تكون مرادفة للاتفاقيات والمعاهدات.

2.علاقة إدارة المراسم بفروع علم الإدارة

لكي يتبين موقع إدارة المراسم – بين فروع علم الإدارة الأخرى كإدارة الأعمال وإدارة الأفراد، أو إدارة المكتب الى غير ذلك، وهل ان إدارة المراسم لها من المواصفات والدلائل العلمية التي تبرهن على أحقيتها بان تكون علماً من علوم الإدارة وأحد فروعها.؟

لابد من التذكير قبل الإجابة على هذا التساؤل بان ما نستنتجه هو ان علم الإدارة على اختلاف التعريفات التي تناولته علم يطبق على عمل الجماعة من حيث تنظيم علاقاتها، ورعاية مصالح أعضائها وضمان التوافق والانسجام في التوازن بين الواجبات والحقوق(9:ص21) ان الإدارة عبارة عن مجموعة من الأعمال والنشاطات والقواعد التي تهدف الى الحصول على الأهداف المطلوبة والمخطط لها، من خلال العمل الجماعي للقوى العاملة ضمن الوظائف الإدارية التي تضمنت تحقيق الأهداف(2ص17) كذلك فان علم الإدارة يستند الى القدرة على اتخاذ القرارات في العودة الى تعريف إدارة المراسم نجد انها عمل بين مجموعة الأفراد تقوم بينهم علاقات اجتماعية محددة، ولما كان كل عمل أو علاقة بين اثنين يحتاج بالضرورة الى تنظيم وتنسيق لما تفرزه هذه العلاقة من نتائج فان إدارة المراسم هي عمل بين جماعات وأن أعمالها المختلفة لا يمكن أن تتم من دون تخطيط أي تحديد الأهداف الخاصة بتطبيق البرامج الموصلة الى تنفيذها، إدارة المراسم هي إدارة قائمة بالأساس على أن الأعمال الخاصة بها سواء في تطبيق قواعد الأسبقية أو التهيئة والأعداد والتنظيم لإقامة المؤتمرات والاجتماعات والزيارات والدعوات ونظام الاستقبال الى غير ذلك، هي أعمال وواجبات تنفذ بوساطة آخرين، هم العاملون في إدارة المراسم.

أما من حيث القدرة على اتخاذ القرار، فيمكن القول أن أعمال إدارة المراسم جميعها تحتاج الى قدرة فائقة على اختيار احسن البدائل المتوافرة لتنفيذ البرامج المختلفة التي تستدعي اتخاذ القرارات عن طريق تجميع كل ما يلزم من بيانات ومعلومات وتحليل ما يحيط بها من ظواهر وعوامل مختلفة لغرض الوصول الى القرار الرشيد (43:ص23).

فاذا خطط لإقامة مؤتمر او احتفال فالبدائل في هذا المجال متعددة، من حيث تعدد التوقيتات الزمانية والتحديدات المكانية او الموضوعات التي ستناقش وطبيعة المدعوين من حيث الكم والنوع.. الى غير ذلك، وهذا مثال يشير الى ضرورة توافر القدرة على اتخاذ القرار عند العاملين في إدارة المراسم مسؤولين أو موظفين اعتياديين. من كل ذلك نخلص الى ان ادارة المراسم تنتمي الى فروع علم الإدارة الأخرى هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى، فاذا دخلنا في

تفصيلات العملية الإدارية، وتناولنا وظائف الإدارة، نجد ان الموضوع يصبح أكثر وضوحا وتوكيداً لحقيقة أن إدارة المراسم هي علم من علوم الإدارة الأخرى.

ان قيام أية إدارة يعني أن تتنبأ وتخطط وأن تنظم وتصدر الأوامر وأن تنسق وأن تراقب(12:ص19) وان الهدف من وجود أية مؤسسة هو تنظيم النتائج، فهي تكرس جميع المواد للوصول للفائدة المنتظرة وهي تتطلب النظام والسيطرة بالإضافة الى أفراد يلتزمون بهذه الضوابط، ويعتمد عليهم في أداء المطلوب منهم يوما بعد أخر(45:ص40) من كل ما تقدم تتضح الوظائف الأساسية التي تؤديها إلادارة المتمثلة (بالتخطيط . التنظيم . التوجيه . الرقابة) واذا أخذنا كل وظيفة من هذه الوظائف وتفحصنا الاعمال التي تقوم بها إدارة المراسم في ضوء ذلك تتأكد ان هذه الوظائف هي بالأساس وظائف إدارة المراسم أيضا: .

أ . التخطيط Planning ان التخطيط في أحد معاينة هو تحديد الأهداف وتحديد ما يجب القيام به لإنجاز تلك الأهداف(74:ص12) وأن التخطيط هو الجهد الذهني الذي يبذل قبل التنفيذ (9:ص47) فان إدارة المراسم لا يمكن ان تقوم الا على أساس تحديد الأهداف، لأن الهدف هو الذي اليه يتجه السلوك، ولما كان الأداء والقيام بتنفيذ البرامج عملية سلوكية هادفة، فأنها لا تنطلق من فراغ بل لديها غايات محددة مسبقا تسعى الوصول اليها فعندما تحدد إدارة المراسم إقامة أي نشاط من نشاطاتها المذكورة فأنها تقوم بتحديد الهدف من إقامة هذا النشاط، المستلزمات المطلوبة .. الخ وطبيعي ان تحديد أهداف ومستلزمات إقامة النشاط يتطلب توافر الموارد المالية والتخصيصات اللازمة، ولأبد لها من أفراد يقومون على تنفيذها، ولأبد من تحقيق اتصالات مع المنظمات الأخرى انطلاقا من مبدأ أن المنظمة نظام مفتوح يؤثر ويتأثر بالمحيط. وهكذا يكون التخطيط إحدى الوظائف الأساسية لإدارة المراسم.

ب. التنظيم Organization– تتضمن عملية التنظيم تحديد المهمات وتوزيع المسؤوليات والصلاحيات المرتبطة بالأفراد والأقسام المختلفة لغرض إنجاز الخطة المرسومة كذلك القيام

بتجميع هذه الأنشطة وتخصيص مدير لكل مجموعة منها وتفويض السلطة للقيام بهذه الأنشطة، وتوفير تنسيق لعلاقات السلطة أفقيا وراسيا في الهيكل التنظيمي(9:ص50).

ان هذا المعنى الخاص بالتنظيم هو بالضبط ما تقوم به إدارة المراسم، فاذا علمنا ان كل المديرين عندما يقررون تنظيم منشأة او إدارة قسم يتبعون نفس الطريق بغض النظر عن كون القائم بهذا العمل رئيسا لمجلس إدارة او مدير لمنظمة او رئيسا لقسم، فأنه المدير هو الذي ينجز العمل من خلال وبوساطة الآخرين من مرؤوسيه او يقوم بذلك من خلال التخطيط والتنظيم وتوجيه الآخرين والأشراف عليهم، (56:ص19) كما ان جميع الأنشطة التي تتطلب مسؤولين لإداراتها وأن على هؤلاء المديرين اعتماد التنظيم للأهداف التي ينبغي الوصول اليها عن طريق تجميع الأنشطة المسؤولين عنها ثم يقومون بالعهد بها الى مرؤوسيهم مع تقويض السلطة اللازمة لتحقيق النتائج المطلوبة(9:ص50).

وهذا تماما ما تقوم به إدارة المراسم، فهي تضم مجموعة الأنشطة التي يخصص لإدارتها بعض الموظفين الأكفاء، فهناك من هو مسؤول عن المؤتمرات والدعوات والتشريفات والاستقبال او القيام بأعمال المرافقة والدلالة والترجمة، او بتنظيم المقابلات ... الخ ان تحديد هذة الأعمال هو تحديد للأدوار المطلوبة القيام بها. والدور هو مجموعة التوقعات التي تحددها المنظمة وتنتظر من منتسبيها العمل على وفقها والقيام بأدائها، ومن كل ذلك يتأكد ان التنظيم هو إحدى وظائف إدارة المراسم.

<u>جـ. التوجيه – Direction</u> وهو عملية بناء الثقة وترشيد الجهود وتوجيهها نحو إنجاز أهداف المنظمة(72:ص12) ان التخطيط والتنظيم في حد ذاتها لا يؤديان الى إتمام العمل، انما من الضروري توجيه العاملين عند تنفيذهم الأعمال(9:ص52).

ان إدارة المراسم هي اكثر أنواع الإدارات عملا بموضوع التوجيه لأن جل أنشطتها قائمة على الاتصال الشخصي، والعلاقات الاجتماعية، سواء الجماعية ام الثنائية، وهذا ما يتطلب التوجيه المستمر لكيفية تنفيذ الأعمال وكيفية إقامة احسن أنواع الاتصالات الرسمية وغير الرسمية داخل المنظمة وخارجها، لأن أية هفوة تؤدي الى التأثير في عمل المنظمة كلها.

د. الرقابة – Control هي الفعاليات المتعلقة بقياس الإنجاز المتحقق ومقارنته بالخطة ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية بشأن الانحراف الحاصل(16:ص72) .

لا يمكن لإدارة المراسم ان تحقق أهدافها المرسومة من دون ممارسة وظيفة الرقابة التي تمثل إحدى قنوات التغذية العكسية Feed back، والمرآة التي تعكس حسن تنفيذ المهارات والبرامج الموضوعية لأغراض الوصول الى الأهداف Goals، ويبدو هذا واضحا في أدق تفاصيل عمل إدارة المراسم. ومن الجدير بالذكر ان وظيفة الرقابة تمارس عموديا وأفقيا في إدارة المراسم، عموديا من خلال مراقبة الإدارة العليا في دائرة المراسم وأشرافها على الأعمال ككل وتقويم أداء الموظفين، الذي يتضح يوميا، أما أفقيا فان أعمال وظيفة الرقابة تبدو بصفة (الرقابة الذاتية) الداخلية التي يفرضها العاملون في إدارة المراسم على أنفسهم.

والرقابة الداخلية هي العملية التي من خلال يقوم أعضاء التنظيم بوضع مجموعة من المعايير الخاصة بالأداء التي ترشد سلوكهم بحيث ان رؤساءهم يحتاجون الى القيام بحد أدنى من التأثير الخارجي في سلوكهم(25:ص142) والعاملون في إدارة المراسم يفرضون مجموعة من المعايير التي تحدد الأداء السلوكي العملي من خلال الالتزام بأصول الاستقبال والتوديع والضيافة والتعامل والمقابلات والمرافقة، كذلك من خلال رفع التقارير عن الانطباعات الخاصة بالوفود التي تزور البلاد، كما سيتضح ذلك وهكذا تكون وظيفة الرقابة هي وظيفة أساسية من وظائف إدارة المراسم. من كل ما تقدم يتأكد بشكل علمي ان إدارة المراسم هي إدارة بالمفهوم العلمي للإدارة وكذلك من خلال القيام بأداء وظائف الإدارة الأساسية.

3.إدارة المراسم بين العلم والفن

هل إدارة المراسم علم وحسب او هي فن خالص او علم وفن؟ للإجابة على هذا السؤال لابد من إلقاء الضوء على معنى العلم ومعنى الفن ومعرفة موقع إدارة المراسم بينهما.

أ. **العلم – Science** هو المعرفة المنظمة التي تستهدف فهم الظواهر والتنبؤ بتكرار حدوثها والعمل على التحكم بها وضبطها. والعلم محكوم بمنهجية واضحة، يتم من خلال اتباعها الوصول لنفس النتائج اذا تم اتباع نفس المنهجية في مواقع وأزمنة مختلفة ومن قبل أشخاص

مختلفين(41:ص26) والإدارة علم من حيث انها تعتمد على خطط البحث العلمي في بعض مجالاتها المهمة واستخلاص نتائج يمكن القياس عليها، ومن أمثلة هذة المجالات التخطيط والتنظيم والدراسات السلوكية المرتبطة بالتنظيم غير الرسمي والعلاقات الإنسانية وعملية اتخاذ القرارات Decision Making وتخطيط وإدارة الموارد المالية(12:ص27).

ان إدارة المراسم بهذا المعنى هي علم ايضاً، لان العمل فيها يقوم على أساس المعرفة المسبقة بخصائص السلوك الإنساني ومعرفة بطرائق الاتصال ووسائله، كذلك معرفة بقواعد البروتوكول والأسبقية وبالأعراف والتقليد الخاصة بالمجتمع المحلي او المجتمعات الأخرى، كما تتطلب معرفة وثقافة خاصة وعامة بتاريخ البلاد السياسي والحضاري والاقتصادي.

ب. الفن Art هو التوصل الى النتيجة المنشودة عن طريق تطبيق المهارة، أي ان الفن يتعلق بالجوانب التطبيقية للمعرفة او الخبرة او الأداء(9:ص20).

من الممكن وصف الإدارة على انها فن لكونها تعمل في إطار ظروف وعوامل اجتماعية وحضارة معينة من خلال الاهتمام بالعنصر البشري في التنظيم، وهذا بدورة تحكمة عادات وتقاليد مختلفة وسلوك وتصرفات مختلفة مما يتطلب فنا خاصا ومعرفة ذكية لفهمها والتجاوب معها(12:ص27) وإدارة المراسم هي علم تطبيقي كذلك قائم على أساس ممارسة تطبيق المعارف السلوكية والدبلوماسية والبروتوكولية وغيرها في تنفيذ البرامج الخاصة بالمراسم، أي ان العاملين في إدارة المراسم، يستخدمون الكثير من قواعد السلوك المؤدب والمهارات. ولما كانت المهارة Skill، هي القابلية في ترجمة المعرفة في عمل يحقق نتائج الإنجاز المرغوب (70:ص23) فان إدارة المراسم تقوم أيضا بتحويل المعرفة بقواعد البروتوكول والاتكيت الى واقع عملي من خلال تنظيم المؤتمرات والاجتماعات وغيرها، إضافة الى ان العاملين في إدارة المراسم يطبقون كافة أنواع المهارة المعروفة فهم يمتلكون المهارة المعرفية Aconceptual Skill أي لهم القابلية على التفكير التحليلي ومعالجة المشاكل المعقدة التي قد تواجههم في أثناء العمل كما انهم يمتلكون المهارات الإنسانية Ahuman Skill وذلك من خلال قابليتهم على العمل المناسب بالتعاون مع الآخرين من الأفراد الذين يمثلون مصدر عملهم في الأعمال المختلفة التي يقومون بها في أثناء مرافقة الوفود او تنظيم الزيارات والمقابلات الى غير ذلك كما ان العاملين في المراسم يمتلكون

المهارة التقنية او الفنية Atechnical Skill وذلك من خلال استخدام الخبرات المتراكمة عندهم او تخصصاتهم المهنية في الأعمال التي يؤدونها (72:ص23).

ان إدارة المراسم هي علم وفن في آن واحد، وأن العلاقة بين العلم والفن في هذا المجال هي علاقة طردية فكلما زادت المعلومات المعرفية لدى العاملين في إدارة المراسم زادت مهاراتهم التي تصقلها التجربة والعمل الدؤوب.

وخلاصة القول ان (العالم يعلمنا) ان نعرف ونتعلم، اما الفن فيعلمنا (كيف نعمل) فإذا كان العلم أن نعرف دوافع السلوك الإنساني وانفعالات النفس البشرية، والعوامل المؤثرة في الإدراك وقواعد الإنصات والتحدث فان الفن يقتضي حسن تصريف الانفعالات وكظم الغيض والهدوء في مواجهة الأزمات والظهور بالمظهر اللائق والكياسة واللياقة وغير ذلك من المواصفات المطلوبة في العاملين إدارة المراسم.

4.صلة إدارة المراسم بالعلوم الأخرى

أ. إدارة المراسم وعلم النفس – علم النفس Psychology، هو العلم الذي يبحث في العلاقة ما بين العقل والجسد الإنساني، ومن اهم غاياته الغوص في أعماق الشخصية الإنسانية بهدف الكشف عن الحقائق والقوانين الطبيعية البشرية مثل الإدراك والانتباه والانفعال والدافعية(12:ص28) وبالتالي فان هذا يساعد إدارة المراسم في معرفة وتفسير سلوك وتصرفات العاملين ان العلاقة بين إدارة المراسم وعلم النفس علاقة وثيقة كونها يتعاملان مع العنصر البشري، فعلم النفس يدرس الفرد وسلوكة وإدارة المراسم تعمل على تحقيق الغايات من خلال الفرد والجماعة.

ب.إدارة المراسم وعلم الاجتماع – يهدف علم الاجتماع Sociology الى الحصول على معرفة طبيعة التجمعات البشرية وما تفرزه من أفكار ومعايير وماذا يحص داخل هذه التجمعات لكي نعرف لماذا وكيف ومتى وماذا يحصل داخل هذه التجمعات (33:ص17) ولما كانت إدارة

المراسم تطبق وتنفذ على وبوساطة الأفراد، وهؤلاء ينتمون الى جماعات تنظيمية ووظيفية محددة بأطر ومفاهيم اجتماعية حيث تتعامل معهم بناء على ذلك مما يؤدي الى إزالة سوء الفهم ويتحقق التفاهم والتعاون وتتكون روح فريق العمل الواحد وبالتالي تحقيق أفضل النتائج والأهداف الإدارية والشخصية.

جـ. إدارة المراسم والعلاقات العامة – بين إدارة المراسم والعلاقات العامة صلات كثيرة ووثيقة ونستطيع تلمس معنى هذه الصلات ومدى استفادة إدارة المراسم من علم العلاقات العامة من خلال معرفة الجوانب الرئيسة لعمل العلاقات العامة Pubic Relations في الدول النامية ومنها: الجانب السياسي حيث تسهم العلاقات العامة بالتعاون مع التنظيمات السياسية وأجهزة الإعلام والتعلم في زيادة معرفة المواطنين بالموازنة بين الواجبات والحقوق ودور المواطن في إنجاز التحولات الاجتماعية والاقتصادية. اما الجانب الاجتماعي فتبدو استفادة إدارة المراسم منها من خلال العمل الذي تضطلع به العلاقات العامة في تهيئة الجماهير على تقبل الأفكار والمبادئ الخاصة بعلمية التحول والمساعدة على التكيف الاجتماعي مع عملية التغيير الحضاري ورفض الممارسات والعادات التي تعيق التقديم والإنتاج. اما في الجانب السلوكي فيعد محصلة الجانبين السابقين (10:ص4) اذ يتعلق بأسلوب التعامل مع الآخرين، والعلاقات العامة تحاول تحسين هذا الأسلوب وتسهيل السبل المؤدية الى إشباع الحاجات الإنسانية فضلاً عن تثبيت صورة طيبة في أذهان الناس عن الدولة ومؤسساتها المختلفة.

د. إدارة المراسم والعلوم السياسية – يستفيد العاملون في إدارة المراسم من معطيات العلوم السياسية خصوصا في مجال العمل الدبلوماسي الذي يعد من الأركان الرئيسة لإدارة المراسم، لذا يتوجب معرفة النظم السياسية وفن الدبلوماسية والهيئات الدبلوماسية وأعمالها ونظم البروتوكول والاتكيت هي العمل الدبلوماسي، وهذه الأمور ستتم معرفتها تفصيلا في مجريات الفصل الخاص بالدبلوماسية في هذا الكتاب.

5.أهمية قواعد السلوك في إدارة المراسم

ان قواعد السلوك الاجتماعية، والإجراءات والأعراف والتقاليد بين الأفراد في المجتمع تعد ضرورية لاكتساب الإنسان صفة الاجتماعية، لأنها من بين عوامل أخرى هي التي تميز الإنسان من باقي الكائنات الحية الأخرى، وأن معرفة هذه القواعد ولإجراءات والأعراف والتقاليد ليس اختصاصا لشخص دون أخر، فمعرفتها وتطبيقها واجب وحق لكل مواطن صحيح ان بعض الأعمال والوظائف تتطلب الإلمام بها من منطلق الاختصاص ولكن ممارستها وتطبيقها على ارض الواقع من خلال عملية الاتصال بين الأفراد، تتطلب معرفة الفرد لها وممارستها منذ وقت مبكر من طفولته حتى يعتاد عليها لأنها أصبحت السمة الملازمة للمجتمع المتحضر. صحيح ان من واجب الدبلوماسي الذي يمثل بلده في الخارج أن يعرف مبادئ المراسم والمجاملات، وكيفية التصرف بلباقة وهدوء وكياسة، والظهور بالمظهر اللائق ومراعاة الأعراف والتقاليد والشكليات التي توصلت اليها الحضارة البشرية، كقواعد التصرف السليم، والأسبقية، وآداب المائدة، والتعارف واختيار الملابس، وغيرها ولكن في الواقع أن معرفة هذه القواعد مفترض ليس في الدبلوماسي وحده، وانما في كل فرد مثقف ومهذب في المجتمع. فهي ليست شكليات مجردة، وعادات برجوازية فارغة، وانما هي قواعد وعادات نشأت وتطورات مع الحضارة وتوصلت اليها البشرية بنتيجة تحضرها، وهي تقوم على أسس منطقية وصحية واجتماعية(17:ص2).

من كل ذلك تتبدى أهمية الموضوع الذي لا تعد تفاصيله غريبة على حضارتنا العربية كما سيجري توضيحه، لذا فان اللجوء الى المنطق والذوق السليم، والاعتماد على تقالدينا العربية العميقة الجذور في الخلق السامي والطباع الحميدة والكرم وحسن الضيافة والإيثار وآداب الجيرة، ستكون خير دليل لنا في إقامة العلاقات الاجتماعية مع الآخرين على وفق ما تقتضيه قواعد السلوك الحضاري المهذب.

6. تطور المراسم

ان الحديث عن تطور المراسم يرتبط بتطور الحياة الإنسانية نفسها والمراحل التي رافقت نشوءها وتطورها، لأن ذلك من شأنه تسليط الضوء على طبيعة خصائص هذا العلم الذي يعد

من أقدم العلوم الإنسانية، ان لم يكن أقدامها فعلا، لأنه يرتبط بالعلاقات التي تصل بين الإنسان والبيئة المحيطة به وبينه وباقي أبناء جنسه فحيثما وجدت هذه العلاقات سواء مع الطبيعة او مع البيئة الاجتماعية فلابد من تنظيم لأصولها وقواعد التعامل بين الإنسان ومكونات البيئة الطبيعية والإنسانية والتي هي مظهر من مظاهر إدارة المراسم التي تمثل أحد جوانب الحضارة ووجوهها البارزة. لذلك يمكن القول أنه اذا كان التاريخ سجلا للبشرية فالمراسم كانت في طليعة فصوله (59:ص1) ومما لاشك فيه ان المؤرخ اذا ما شرع بكتابة تاريخ الجماعات منذ العصور الأولى فلا بد له من أن يستعرض أثر المراسم وتطورها، لأنها واكبت التطور البشري وأثرت وتأثرت به، فكانت حصيلته من جهة وكانت مادته من جهة ثانية فالمراسم بمفهومها العام الذي يعني قواعد السلوك . انما هي قديمة قدم البشر أنفسهم، ففي القبائل البدائية التي نشأة في عصور ما قبل التاريخ، فان وجود الأساطير وما يرتبط بها من طقوس كانت أول مظاهر المراسم في الحياة الاجتماعية. لقد اتصلت هذه المراسم المتعلقة بالأسطورة والطقس بالحياة الدينية لتلك المجتماعات، حيث يرى غالبية الانثروبولوجين بان جميع النظم الدينية تتألف من العقائد والشعائر اذ توجد عقائد وأفكار يتمسك بها أعضاء الجماعة تخص طبيعة الكون وموقع الإنسان فيه، أي طبيعة القوى الخارقة للطبيعة والكيفية التي ينبغي على الإنسان أن يحدد بواسطتها علاقته بها(58:ص57).

وتتمثل تلك الأساطير والطقوس بالكيفية التي وجد الإنسان الأول فيها نفسه لكي يستطيع الاستمرار بالحياة من خلال أيجاد الطرائق المعينة لتنظيم صلته بمكونات البيئة. لذلك فالأساليب التي ابتدعها الإنسان الأول في كيفية التقرب من الآلهة من خلال تأدية الفرائض كالترتيل وتقديم الضحايا والنذور وغيرها، واداء بعض أنواع الحركات والرقص وضرب الطول وإشعال النيران كلها تمثل طقوس وهي أحد الأوجه اليسيرة لادارة المراسم، لأن الطقس هو فعالية روحية تنجز وفق طريقة معينة يرسمها العرف الحضاري وهي تهدف الى استثارة عطف الآلهة او تجنب غضبهم(58:ص262).

ان ما يؤكد صلة الأساطير والطقوس بالمراسم هو محتواها العملي والحركي، فالأساطير لدى تلك المجتمعات البدائية تتميز بأنها لا تعبر عن نفسها في أفكار ومعان محددة مثلما تعبر عن نفسها في أفعال. وهذا يعني، بوضوح، غلبة العامل العملي على العامل النظري (29:ص56).

ونفس الشيء يقال عن الطقوس فهي في المظاهر الحركية للحياة النفسية، وما تكشف عنه هو بعض ميول وحاجات ورغبات لا مجرد أفكار، وتترجم هذه الميول والحاجات والرغبات الى حركات كالحركات الإيقاعية والرقصات(27:ص57).

لقد وجد الإنسان نفسه مضطرا بحكم عدم قدرته على تحصيل قوته بنفسه كما يقول العالم العربي (ابن خلدون) الى ان ينظم علاقاته الاجتماعية مع أخيه الإنسان (8:ص35). لذلك اتضحت أبعاد المراسم في تنظيم العلاقات بين جماعتين متباعدتين من البشر، ففي عصور ما قبل التاريخ ظهرت حالات طبيعية من التعامل بين الجماعات البدائية، بحيث وجد أحد الأطراف ثمة حاجة للاتصال بالطرف الثاني من اجل إيقاف المعركة عندما يرخي الظلام سدوله، ولكي يتسنى للطرفين دفن قتلاهم وتضميد ومعالجة جرحاهم وتبادل آسراهم – وهذه الأمور هي من مظاهر المراسم وثمة دلائل تاريخية تشير الى ان الجماعات البدائية كانت تقوم بإجراء الحوار السلمي مع الجماعات الأخرى، وكانت المجتمعات القديمة تمارس طقوسا ومراسم معينة لاستقبال المبعوثين الأجانب، انطلاقا من نظرة التخوف الى الغرباء، فمثلا كانت التتر يتبعون أسلوبا مضحكا في اتقاء ما كانوا يعتقدون أن السفراء الأجانب يتقمصونه من الرجس وذلك بان يجروهم الى الوثوب فوق كومة من النار الملتهبة قبل إدخالهم في حضرة الملوك التتر، وحتى اذا كان أولئك السفراء يحملون الهدايا كانت تطهر من الشر بالنار أيضا وفي عهد جمهورية البندقية في القرن الخامس عشر الميلادي كان الحكام يهددون رعاياهم بالنفي والبطش اذا أقاموا علاقات مع أعضاء البعثة الدبلوماسية الأجنبية، وقد كانت حكومة إيران تفرض سياجا على الدبلوماسيين في أواسط العشرينات من القرن العشرين وتحرم على رعاياها الاتصال بهم(59:ص3). أننا نسوق هذه الأمثلة المعاصرة التي تشبه الحالات التي أشرنا اليها في المجتمعات البدائية، لكي يتضح لنا مقدار الفارق الحضاري حين نتكلم في الصفحات القادمة عن موقع المراسم في الحضارة

العربية، حيث عرف العرب تبادل السفراء ووضعوا قواعد إكرامهم وحسن استقبالهم وغير ذلك مما يتصل بتنظيم قواعد السلوك الإنساني كما سيتضح ذلك .

المراسم عند الإغريق واليونان

وتحدثنا أساطير قدماء الإغريق ان المبعوث الأجنبي يضمر الشر والمكائد وان التجسس واللصوصية والأغراء تتجسد فيه برغم انه على قدر كبير من خفة الروح وسرعة البديهية(59:ص5) لقد تطورات المراسم على وفق تطور الحياة الاجتماعية وتعقدها، وأخذت مظاهر شتى، منها ما يتصل بالمراسم التي تقام في مناسبات الزواج او دفن الموتى او في تتويج الملوك او في إعلان الحروب ويلاحظ ان اكثر مظاهر الحياة الاجتماعية دلالة على المراسم هي المظاهر السياسية وبالذات الدبلوماسية منها. فبعد تطور الحياة وانتقال المجتمعات من الطور البدائي الى الأطوار الأكثر تقدما، فان مظاهر المراسم المرتبطة بالدبلوماسية أخذت أشكالا جديدة. ففي القرن السادس قبل الميلاد وما بعده تميزت العلاقات بين مدن اليونان بظاهرة مبدأ تبادل السفراء الذين كان اختيارهم يتم وفقا لما يتصفون به من خصال ومميزات، وكانت مهماتهم تقتصر على الدفاع عن وجهات نظر مدنهم، وحكامهم، ولم يكن من واجبهم جمع المعلومات وتقصي الحقائق وأعداد التقارير. وكانت تجري بين السفراء مساجلات وجولات جدلية أمام الحشود الجماهيرية التي تؤلف اجتماعاتها مؤتمرات عامة يتبارى فيها خطباء المدن وسفراؤها لإظهار النيات الطيبة التي يحملها مواطنوهم وحكامهم، وغالبا ما تتدخل وفود غريبة اذا ما احتدم الجدال بين وفدين فيعود الهدوء الى نصابه. وفي هذه الظاهرة شبه مصغر لما يجري اليوم في الأمم المتحدة. لقد رافق نشوء الدبلوماسية نشوء المراسم، حيث وضعت الامتيازات والحصانات للموفدين واتضح للإنسان ان العلاقات الإنسانية لا يمكن تنظيمها عن طريق القتل فقط، وانما يمكن ذلك عن طريق النقاش الهادئ وابراز وجهات النظر الفردية، فينجم عن ذلك احترام القانون ورجحان لكفته على المصالح الإقليمية الضيقة.

واذا انتقلنا من الإغريق الى الرومان لوجدنا ان الرومان كانوا اقل التزاما او اعتماد على الدبلوماسية في تنظيم علاقاتهم بالعلم الخارجي، لانهم اتجهوا نحو الفتوحات بصفتها وسيلة مفضلة لتحقيق مآربهم الإمبراطورية، ولهذا يصح القول ان الرومان لم يقدموا شيئا للنقاش

والمفاوضـات ودورهمـا فـي حـل الخلافـات بقـدر مـا اظهـروا العلاقـة الشـديدة بـين الدبلوماسـية والعسكرية وإخضاع الشعوب بالقوة.

ب- إدارة المراسم في الحضارة العربية

اولاً: المراسم في الحضارة العربية القديمة

اذا كانت البلدان الأوربية قد التفتت في القرن الخامس عشر الميلادي الى وضع قواعد للبروتوكول والاتكيت لتنظيم العلاقات الاجتماعية بشكل عام والعلاقات الدبلوماسية بشكل خاص، فان العرب قد عرفوا هذه القواعد منذ وقت مبكر من بزوغ فجر الحضارة العربية التي تعد أولى الحضارات الإنسانية التي تكونت على هذه الأرض، ويأتي ذلك كتحصيل حاصل للتجمع الإنساني الذي إبدع القوانيين والنواميس الاجتماعية التي تنظم العلاقات بين الناس، ويكفي ان نشير الى الإبداعات الحضارية على ارض وادي الرافدين، حيث عرف الآشوريون والبابليون العديد من قواعد الاتكيت قبل غيرهم فكما نعلم ان (سرجون الاكدي) هو مؤسس اول امبراطورية في العالم التي وضع لها الاسس السياسية الراقية. كما ان مسلة حمورابي تعد شاهد تاريخي عظيم على مدى الرقي الذي وصلت اليه حياة العراقيين في زمن حمورابي الذي سن القوانين لتنظيم الحياة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية. وعرف العراقيون القدماء فن الدبلوماسية وقواعد السلوك السياسي، فقد كان الملك في بلاد بابل وآشور يستقبل السفراء ودوافعي الضرائب الذين يأتون باعداد كبيرة من كل انحاء الامبراطورية الاشورية الحديثة فالملك بمجلس على عرشه المرتفع في غرفة استقبال كبرى في القصر وقد اقعى اسده المدجن عند قدميه وأحاط به وزراءه وأفراد البلاط الحرس وهو يرتدي كامل أرديته الرسمية، ويستقبل بكل مهابه سفراء الدول العظمى التي يستطيع مع حكامها، الملوك العظام ان يعاملهم بحديث دبلوماسي بمثابة الاخوة، وفي ذلك الوقت عندما يقوم السفراء أوراق اعتمادهم، فانهم يطرحون عند أقدام الملك الهدايا الثمينة التي جلبوها له من الذهب والفضة والمعدات الثمينة او الأحجار

الكريمة، او يستعرضون أمامه الخيول المختارة من بلدانهم وعلى الأخص العبيد المختارين او النباتات او الحيوانات النادرة(44:ص244).

لقد كان الملك البابلي او الآشوري يستقبل الوفود او دافعي الضرائب وهو يرتدي كامل ثيابه الرسمة ويشاهد واقفا او جالساً ويمسك بعصا طويلة هي شعار رتبته، ومن خلفه يتجمع حملة سيفه وأسلحته ومراوحة، وأمامه كفلاء السفراء او دافعو الضرائب الذين يحملون الهدايا،(44:ص45) كما عرف العراقيون القدامى إصدار المراسيم التي كانت تختلف عن القوانيين لانها لا تتضمن قواعد قانونية ذات مفعول دائم بل انها عبارة عن إجراءات فورية استثنائية لمعالجة الأوضاع الاقتصادية القائمة في مرحلة معينة، وكان من الممكن ان تصدر المراسيم لتشمل مدينة واحدة او مجموعة من المدن وكان مضمونها خاصا بإطفاء أنواع معينة من الديون وفوائدها وإلغاء أنواع معينة من الضرائب او تخفيفها وابطال أنواع معينة من عقود الأملاك غير المنقولة وكذلك قد تكون تلك المراسيم تعالج الأوضاع الاقتصادية القائمة مثل إلغاء لبعض القواعد القانونية لمدة محددة وهكذا أصبحت تلك المراسم تقوم على خلق رابطة جديدة بين العاهل الجديد ورعاياه لتتوفر في ظلها العدالة.. وقد عرف الاشوريون مراسم تتويج الملك التي حفظتها العديد والرقم الاثارية(29:ص54).

ثانياً: المراسم قبل الإسلام

أما في عصر ما قبل الإسلام فان العرب اتصفوا بالذوق واللطف في التعامل الدبلوماسي، حيث كانت العرب توفد الرسل لتقديم التعازي والتهاني بالمناسبات كما توكل الى تلك الوفود مهمات التشاور وأجراء المفاوضات من اجل الصلح والتحالف والوساطة وإرسال الهدايا والإفادة من الزواج السياسي في توطيد أواصر المودة وتوثيق العلاقات وعرف العرب قبل الإسلام الحكومة وأسسوا دار لها اسمها (دار الندوة) التي هي دار (المشورة) وكان يديرها مجلس تتوزع على أعضائه مهمات تنظيم شؤون الحياة، وكانت(السفارة) وظيفة معروفة في مدينة مكة اذ كانت تتولى تمثيل القبيلة في شؤون الصلح بعد القتال، او التفاوض مع سائر القبائل، او في مجالات المفاخرة، وكانت هذه الوظيفة لبنى عدي من بطون قريش وقد تولاها قبل الإسلام عمر بن الخطاب(39:ص17).

تفصيلات العملية الإدارية، وتناولنا وظائف الإدارة، نجد ان الموضوع يصبح أكثر وضوحا وتوكيداً لحقيقة أن إدارة المراسم هي علم من علوم الإدارة الأخرى.

ان قيام أية إدارة يعني أن تتنبأ وتخطط وأن تنظم وتصدر الأوامر وأن تنسق وأن تراقب(12:ص19) وان الهدف من وجود أية مؤسسة هو تنظيم النتائج، فهي تكرس جميع المواد للوصول للفائدة المنتظرة وهي تتطلب النظام والسيطرة بالإضافة الى أفراد يلتزمون بهذه الضوابط، ويعتمد عليهم في أداء المطلوب منهم يوما بعد أخر(45:ص40) من كل ما تقدم تتضح الوظائف الأساسية التي تؤديها الإدارة المتمثلة (بالتخطيط . التنظيم . التوجيه . الرقابة) واذا أخذنا كل وظيفة من هذه الوظائف وتفحصنا الاعمال التي تقوم بها إدارة المراسم في ضوء ذلك تتأكد ان هذه الوظائف هي بالأساس وظائف إدارة المراسم أيضا: .

أ . التخطيط Planning ان التخطيط في أحد معاينة هو تحديد الأهداف وتحديد ما يجب القيام به لإنجاز تلك الأهداف(74:ص12) وأن التخطيط هو الجهد الذهني الذي يبذل قبل التنفيذ (9:ص47) فان إدارة المراسم لا يمكن ان تقوم الا على أساس تحديد الأهداف، لأن الهدف هو الذي اليه يتجه السلوك، ولما كان الأداء والقيام بتنفيذ البرامج عملية سلوكية هادفة، فأنها لا تنطلق من فراغ بل لديها غايات محددة مسبقا تسعى الوصول اليها فعندما تحدد إدارة المراسم إقامة أي نشاط من نشاطاتها المذكورة فأنها تقوم بتحديد الهدف من إقامة هذا النشاط، المستلزمات المطلوبة .. الخ وطبيعي ان تحديد أهداف ومستلزمات إقامة النشاط يتطلب توافر الموارد المالية والتخصيصات اللازمة، ولأبد لها من أفراد يقومون على تنفيذها، ولأبد من تحقيق اتصالات مع المنظمات الأخرى انطلاقا من مبدأ أن المنظمة نظام مفتوح يؤثر ويتأثر بالمحيط. وهكذا يكون التخطيط إحدى الوظائف الأساسية لإدارة المراسم.

ب. التنظيم Organization– تتضمن عملية التنظيم تحديد المهمات وتوزيع المسؤوليات والصلاحيات المرتبطة بالأفراد والأقسام المختلفة لغرض إنجاز الخطة المرسومة كذلك القيام

بتجميع هذه الأنشطة وتخصيص مدير لكل مجموعة منها وتفويض السلطة للقيام بهذه الأنشطة، وتوفير تنسيق لعلاقات السلطة أفقيا وراسيا في الهيكل التنظيمي(9:ص50).

ان هذا المعنى الخاص بالتنظيم هو بالضبط ما تقوم به إدارة المراسم، فاذا علمنا ان كل المديرين عندما يقررون تنظيم منشأة او إدارة قسم يتبعون نفس الطريق بغض النظر عن كون القائم بهذا العمل رئيسا لمجلس إدارة او مدير لمنظمة او رئيسا لقسم، فأنه المدير هو الذي ينجز العمل من خلال وبوساطة الآخرين من مرؤوسيه او يقوم بذلك من خلال التخطيط والتنظيم وتوجيه الآخرين والأشراف عليهم، (56:ص19) كما ان جميع الأنشطة التي تتطلب مسؤولين لإداراتها وأن على هؤلاء المديرين اعتماد التنظيم للأهداف التي ينبغي الوصول اليها عن طريق تجميع الأنشطة المسؤولين عنها ثم يقومون بالعهد بها الى مرؤوسيهم مع تقويض السلطة اللازمة لتحقيق النتائج المطلوبة(9:ص50).

وهذا تماما ما تقوم به إدارة المراسم، فهي تضم مجموعة الأنشطة التي يخصص لإدارتها بعض الموظفين الأكفاء، فهناك من هو مسؤول عن المؤتمرات والدعوات والتشريفات والاستقبال او القيام بأعمال المرافقة والدلالة والترجمة، او بتنظيم المقابلات ... الخ ان تحديد هذة الأعمال هو تحديد للأدوار المطلوبة القيام بها. والدور هو مجموعة التوقعات التي تحددها المنظمة وتنتظر من منتسبيها العمل على وفقها والقيام بأدائها، ومن كل ذلك يتأكد ان التنظيم هو إحدى وظائف إدارة المراسم.

<u>جـ. التوجيه – Direction</u> وهو عملية بناء الثقة وترشيد الجهود وتوجيهها نحو إنجاز أهداف المنظمة(72:ص12) ان التخطيط والتنظيم في حد ذاتها لا يؤديان الى إتمام العمل، انما من الضروري توجيه العاملين عند تنفيذهم الأعمال(9:ص52).

ان إدارة المراسم هي اكثر أنواع الإدارات عملا بموضوع التوجيه لأن جل أنشطتها قائمة على الاتصال الشخصي، والعلاقات الاجتماعية، سواء الجماعية ام الثنائية، وهذا ما يتطلب التوجيه المستمر لكيفية تنفيذ الأعمال وكيفية إقامة احسن أنواع الاتصالات الرسمية وغير الرسمية داخل المنظمة وخارجها، لأن أية هفوة تؤدي الى التأثير في عمل المنظمة كلها.

<u>د. الرقابة – Control</u> هي الفعاليات المتعلقة بقياس الإنجاز المتحقق ومقارنته بالخطة ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية بشأن الانحراف الحاصل(16:ص72) .

لا يمكن لإدارة المراسم ان تحقق أهدافها المرسومة من دون ممارسة وظيفة الرقابة التي تمثل إحدى قنوات التغذية العكسية Feed back، والمرآة التي تعكس حسن تنفيذ المهارات والبرامج الموضوعية لأغراض الوصول الى الأهداف Goals، ويبدو هذا واضحا في أدق تفاصيل عمل إدارة المراسم. ومن الجدير بالذكر ان وظيفة الرقابة تمارس عموديا وأفقيا في إدارة المراسم، عموديا من خلال مراقبة الإدارة العليا في دائرة المراسم وأشرافها على الأعمال ككل وتقويم أداء الموظفين، الذي يتضح يوميا، أما أفقيا فان أعمال وظيفة الرقابة تبدو بصفة (الرقابة الذاتية) الداخلية التي يفرضها العاملون في إدارة المراسم على أنفسهم.

والرقابة الداخلية هي العملية التي من خلال يقوم أعضاء التنظيم بوضع مجموعة من المعايير الخاصة بالأداء التي ترشد سلوكهم بحيث ان رؤساءهم يحتاجون الى القيام بحد أدنى من التأثير الخارجي في سلوكهم(25:ص142) والعاملون في إدارة المراسم يفرضون مجموعة من المعايير التي تحدد الأداء السلوكي العملي من خلال الالتزام بأصول الاستقبال والتوديع والضيافة والتعامل والمقابلات والمرافقة، كذلك من خلال رفع التقارير عن الانطباعات الخاصة بالوفود التي تزور البلاد، كما سيتضح ذلك وهكذا تكون وظيفة الرقابة هي وظيفة أساسية من وظائف إدارة المراسم. من كل ما تقدم يتأكد بشكل علمي ان إدارة المراسم هي إدارة بالمفهوم العلمي للإدارة وكذلك من خلال القيام بأداء وظائف الإدارة الأساسية.

3.إدارة المراسم بين العلم والفن

هل إدارة المراسم علم وحسب او هي فن خالص او علم وفن؟ للإجابة على هذا السؤال لابد من إلقاء الضوء على معنى العلم ومعنى الفن ومعرفة موقع إدارة المراسم بينهما.

أ. **<u>العلم – Science</u>** هو المعرفة المنظمة التي تستهدف فهم الظواهر والتنبؤ بتكرار حدوثها والعمل على التحكم بها وضبطها. والعلم محكوم بمنهجية واضحة، يتم من خلال اتباعها الوصول لنفس النتائج اذا تم اتباع نفس المنهجية في مواقع وأزمنة مختلفة ومن قبل أشخاص

مختلفين(41:ص26) والإدارة علم من حيث انها تعتمد على خطط البحث العلمي في بعض مجالاتها المهمة واستخلاص نتائج يمكن القياس عليها، ومن أمثلة هذة المجالات التخطيط والتنظيم والدراسات السلوكية المرتبطة بالتنظيم غير الرسمي والعلاقات الإنسانية وعملية اتخاذ القرارات Decision Making وتخطيط وإدارة الموارد المالية(12:ص27).

ان إدارة المراسم بهذا المعنى هي علم ايضاً، لان العمل فيها يقوم على أساس المعرفة المسبقة بخصائص السلوك الإنساني ومعرفة بطرائق الاتصال ووسائله، كذلك معرفة بقواعد البروتوكول والأسبقية وبالأعراف والتقليد الخاصة بالمجتمع المحلي او المجتمعات الأخرى، كما تتطلب معرفة وثقافة خاصة وعامة بتاريخ البلاد السياسي والحضاري والاقتصادي.

ب. الفن Art هو التوصل الى النتيجة المنشودة عن طريق تطبيق المهارة، أي ان الفن يتعلق بالجوانب التطبيقية للمعرفة او الخبرة او الأداء(9:ص20).

من الممكن وصف الإدارة على انها فن لكونها تعمل في إطار ظروف وعوامل اجتماعية وحضارة معينة من خلال الاهتمام بالعنصر البشري في التنظيم، وهذا بدورة تحكمة عادات وتقاليد مختلفة وسلوك وتصرفات مختلفة مما يتطلب فنا خاصا ومعرفة ذكية لفهمها والتجاوب معها(12:ص27) وإدارة المراسم هي علم تطبيقي كذلك قائم على أساس ممارسة تطبيق المعارف السلوكية والدبلوماسية والبروتوكولية وغيرها في تنفيذ البرامج الخاصة بالمراسم، أي ان العاملين في إدارة المراسم، يستخدمون الكثير من قواعد السلوك المؤدب والمهارات. ولما كانت المهارة Skill، هي القابلية في ترجمة المعرفة في عمل يحقق نتائج الإنجاز المرغوب (70:ص23) فان إدارة المراسم تقوم أيضا بتحويل المعرفة بقواعد البروتوكول والاتكيت الى واقع عملي من خلال تنظيم المؤتمرات والاجتماعات وغيرها، إضافة الى ان العاملين في إدارة المراسم يطبقون كافة أنواع المهارة المعروفة فهم يمتلكون المهارة المعرفية Aconceptual Skill أي لهم القابلية على التفكير التحليلي ومعالجة المشاكل المعقدة التي قد تواجههم في أثناء العمل كما انهم يمتلكون المهارات الإنسانية Ahuman Skill وذلك من خلال قابليتهم على العمل المناسب بالتعاون مع الآخرين من الأفراد الذين يمثلون مصدر عملهم في الأعمال المختلفة التي يقومون بها في أثناء مرافقة الوفود او تنظيم الزيارات والمقابلات الى غير ذلك كما ان العاملين في المراسم يمتلكون

المهارة التقنية او الفنية Atechnical Skill وذلك من خلال استخدام الخبرات المتراكمة عندهم او تخصصاتهم المهنية في الأعمال التي يؤدونها (72:ص23).

ان إدارة المراسم هي علم وفن في آن واحد، وأن العلاقة بين العلم والفن في هذا المجال هي علاقة طردية فكلما زادت المعلومات المعرفية لدى العاملين في إدارة المراسم زادت مهاراتهم التي تصقلها التجربة والعمل الدؤوب.

وخلاصة القول ان (العالم يعلمنا) ان نعرف ونتعلم، اما الفن فيعلمنا (كيف نعمل) فإذا كان العلم ان نعرف دوافع السلوك الإنساني وانفعالات النفس البشرية، والعوامل المؤثرة في الإدراك وقواعد الإنصات والتحدث فان الفن يقتضي حسن تصريف الانفعالات وكظم الغيض والهدوء في مواجهة الأزمات والظهور بالمظهر اللائق والكياسة واللياقة وغير ذلك من المواصفات المطلوبة في العاملين إدارة المراسم.

4.صلة إدارة المراسم بالعلوم الأخرى

أ. إدارة المراسم وعلم النفس – علم النفس Psychology، هو العلم الذي يبحث في العلاقة ما بين العقل والجسد الإنساني، ومن اهم غاياته الغوص في أعماق الشخصية الإنسانية بهدف الكشف عن الحقائق والقوانين الطبيعية البشرية مثل الإدراك والانتباه والانفعال والدافعية(12:ص28) وبالتالي فان هذا يساعد إدارة المراسم في معرفة وتفسير سلوك وتصرفات العاملين ان العلاقة بين إدارة المراسم وعلم النفس علاقة وثيقة كونها يتعاملان مع العنصر البشري، فعلم النفس يدرس الفرد وسلوكة وإدارة المراسم تعمل على تحقيق الغايات من خلال الفرد والجماعة.

ب.إدارة المراسم وعلم الاجتماع – يهدف علم الاجتماع Sociology الى الحصول على معرفة طبيعة التجمعات البشرية وما تفرزه من أفكار ومعايير وماذا يحص داخل هذه التجمعات لكي نعرف لماذا وكيف ومتى وماذا يحصل داخل هذه التجمعات (33:ص17) ولما كانت إدارة

المراسم تطبق وتنفذ على وبوساطة الأفراد، وهؤلاء ينتمون الى جماعات تنظيمية ووظيفية محددة بأطر ومفاهيم اجتماعية حيث تتعامل معهم بناء على ذلك مما يؤدي الى إزالة سوء الفهم ويتحقق التفاهم والتعاون وتتكون روح فريق العمل الواحد وبالتالي تحقيق أفضل النتائج والأهداف الإدارية والشخصية.

جـ. إدارة المراسم والعلاقات العامة – بين إدارة المراسم والعلاقات العامة صلات كثيرة ووثيقة ونستطيع تلمس معنى هذه الصلات ومدى استفادة إدارة المراسم من علم العلاقات العامة من خلال معرفة الجوانب الرئيسة لعمل العلاقات العامة Pubic Relations في الدول النامية ومنها: الجانب السياسي حيث تسهم العلاقات العامة بالتعاون مع التنظيمات السياسية وأجهزة الإعلام والتعلم في زيادة معرفة المواطنين بالموازنة بين الواجبات والحقوق ودور المواطن في إنجاز التحولات الاجتماعية والاقتصادية. اما الجانب الاجتماعي فتبدو استفادة إدارة المراسم منها من خلال العمل الذي تضطلع به العلاقات العامة في تهيئة الجماهير على تقبل الأفكار والمبادئ الخاصة بعلمية التحول والمساعدة على التكيف الاجتماعي مع عملية التغيير الحضاري ورفض الممارسات والعادات التي تعيق التقديم والإنتاج. اما في الجانب السلوكي فيعد محصلة الجانبين السابقين (10:ص4) اذ يتعلق بأسلوب التعامل مع الآخرين، والعلاقات العامة تحاول تحسين هذا الأسلوب وتسهيل السبل المؤدية الى إشباع الحاجات الإنسانية فضلاً عن تثبيت صورة طيبة في أذهان الناس عن الدولة ومؤسساتها المختلفة.

د. إدارة المراسم والعلوم السياسية – يستفيد العاملون في إدارة المراسم من معطيات العلوم السياسية خصوصا في مجال العمل الدبلوماسي الذي يعد من الأركان الرئيسة لإدارة المراسم، لذا يتوجب معرفة النظم السياسية وفن الدبلوماسية والهيئات الدبلوماسية وأعمالها ونظم البروتوكول والاتكيت هي العمل الدبلوماسي، وهذه الأمور ستتم معرفتها تفصيلا في مجريات الفصل الخاص بالدبلوماسية في هذا الكتاب.

5.أهمية قواعد السلوك في إدارة المراسم

ان قواعد السلوك الاجتماعية، والإجراءات والأعراف والتقاليد بين الأفراد في المجتمع تعد ضرورية لاكتساب الإنسان صفة الاجتماعية، لأنها من بين عوامل أخرى هي التي تميز الإنسان من باقي الكائنات الحية الأخرى، وأن معرفة هذه القواعد ولإجراءات والأعراف والتقاليد ليس اختصاصا لشخص دون أخر، فمعرفتها وتطبيقها واجب وحق لكل مواطن صحيح ان بعض الأعمال والوظائف تتطلب الإلمام بها من منطلق الاختصاص ولكن ممارستها وتطبيقها على ارض الواقع من خلال عملية الاتصال بين الأفراد، تتطلب معرفة الفرد لها وممارستها منذ وقت مبكر من طفولته حتى يعتاد عليها لأنها أصبحت السمة الملازمة للمجتمع المتحضر. صحيح ان من واجب الدبلوماسي الذي يمثل بلده في الخارج أن يعرف مبادئ المراسم والمجاملات، وكيفية التصرف بلباقة وهدوء وكياسة، والظهور بالمظهر اللائق ومراعاة الأعراف والتقاليد والشكليات التي توصلت اليها الحضارة البشرية، كقواعد التصرف السليم، والأسبقية، وآداب المائدة، والتعارف واختيار الملابس، وغيرها ولكن في الواقع أن معرفة هذه القواعد مفترض ليس في الدبلوماسي وحده، وانما في كل فرد مثقف ومهذب في المجتمع. فهي ليست شكليات مجردة، وعادات برجوازية فارغة، وانما هي قواعد وعادات نشأت وتطورات مع الحضارة وتوصلت اليها البشرية بنتيجة تحضرها، وهي تقوم على أسس منطقية وصحية واجتماعية(17:ص2).

من كل ذلك تتبدى أهمية الموضوع الذي لا تعد تفاصيله غريبة على حضارتنا العربية كما سيجري توضيحه، لذا فان اللجوء الى المنطق والذوق السليم، والاعتماد على تقالدينا العربية العميقة الجذور في الخلق السامي والطباع الحميدة والكرم وحسن الضيافة والإيثار وآداب الجيرة، ستكون خير دليل لنا في إقامة العلاقات الاجتماعية مع الآخرين على وفق ما تقتضيه قواعد السلوك الحضاري المهذب.

6. تطور المراسم

ان الحديث عن تطور المراسم يرتبط بتطور الحياة الإنسانية نفسها والمراحل التي رافقت نشوءها وتطورها، لأن ذلك من شأنه تسليط الضوء على طبيعة خصائص هذا العلم الذي يعد

من أقدم العلوم الإنسانية، ان لم يكن أقدامها فعلا، لأنه يرتبط بالعلاقات التي تصل بين الإنسان والبيئة المحيطة به وبينه وباقي أبناء جنسه فحيثما وجدت هذه العلاقات سواء مع الطبيعة او مع البيئة الاجتماعية فلابد من تنظيم لأصولها وقواعد التعامل بين الإنسان ومكونات البيئة الطبيعية والإنسانية والتي هي مظهر من مظاهر إدارة المراسم التي تمثل أحد جوانب الحضارة ووجوهها البارزة. لذلك يمكن القول أنه اذا كان التاريخ سجلا للبشرية فالمراسم كانت في طليعة فصوله (59:ص1) ومما لاشك فيه ان المؤرخ اذا ما شرع بكتابة تاريخ الجماعات منذ العصور الأولى فلا بد له من أن يستعرض أثر المراسم وتطورها، لأنها واكبت التطور البشري وأثرت وتأثرت به، فكانت حصيلته من جهة وكانت مادته من جهة ثانية فالمراسم بمفهومها العام الذي يعني قواعد السلوك . انما هي قديمة قدم البشر أنفسهم، ففي القبائل البدائية التي نشأة في عصور ما قبل التاريخ، فان وجود الأساطير وما يرتبط بها من طقوس كانت أول مظاهر المراسم في الحياة الاجتماعية. لقد اتصلت هذه المراسم المتعلقة بالأسطورة والطقس بالحياة الدينية لتلك المجتماعات، حيث يرى غالبية الانثروبولوجين بان جميع النظم الدينية تتألف من العقائد والشعائر اذ توجد عقائد وأفكار يتمسك بها أعضاء الجماعة تخص طبيعة الكون وموقع الإنسان فيه، أي طبيعة القوى الخارقة للطبيعة والكيفية التي ينبغي على الإنسان أن يحدد بواسطتها علاقته بها(58:ص57).

وتتمثل تلك الأساطير والطقوس بالكيفية التي وجد الإنسان الأول فيها نفسه لكي يستطيع الاستمرار بالحياة من خلال أيجاد الطرائق المعينة لتنظيم صلته بمكونات البيئة. لذلك فالأساليب التي ابتدعها الإنسان الأول في كيفية التقرب من الآلهة من خلال تأدية الفرائض كالترتيل وتقديم الضحايا والنذور وغيرها، واداء بعض أنواع الحركات والرقص وضرب الطول وإشعال النيران كلها تمثل طقوس وهي أحد الأوجه اليسيرة لادارة المراسم، لأن الطقس هو فعالية روحية تنجز وفق طريقة معينة يرسمها العرف الحضاري وهي تهدف الى استثارة عطف الآلهة او تجنب غضبهم(58:ص262).

ان ما يؤكد صلة الأساطير والطقوس بالمراسم هو محتواها العملي والحركي، فالأساطير لدى تلك المجتمعات البدائية تتميز بأنها لا تعبر عن نفسها في أفكار ومعان محددة مثلما تعبر عن نفسها في أفعال. وهذا يعني، بوضوح، غلبة العامل العملي على العامل النظري (29:ص56).

ونفس الشيء يقال عن الطقوس فهي في المظاهر الحركية للحياة النفسية، وما تكشف عنه هو بعض ميول وحاجات ورغبات لا مجرد أفكار، وتترجم هذه الميول والحاجات والرغبات الى حركات كالحركات الإيقاعية والرقصات(27:ص57).

لقد وجد الإنسان نفسه مضطرا بحكم عدم قدرته على تحصيل قوته بنفسه كما يقول العالم العربي (ابن خلدون) الى ان ينظم علاقاته الاجتماعية مع أخيه الإنسان (8:ص35). لذلك اتضحت أبعاد المراسم في تنظيم العلاقات بين جماعتين متباعدتين من البشر، ففي عصور ما قبل التاريخ ظهرت حالات طبيعية من التعامل بين الجماعات البدائية، بحيث وجد أحد الأطراف ثمة حاجة للاتصال بالطرف الثاني من اجل إيقاف المعركة عندما يرخي الظلام سدوله، ولكي يتسنى للطرفين دفن قتلاهم وتضميد ومعالجة جرحاهم وتبادل آسراهم – وهذه الأمور هي من مظاهر المراسم وثمة دلائل تاريخية تشير الى ان الجماعات البدائية كانت تقوم بإجراء الحوار السلمي مع الجماعات الأخرى، وكانت المجتمعات القديمة تمارس طقوسا ومراسم معينة لاستقبال المبعوثين الأجانب، انطلاقا من نظرة التخوف الى الغرباء، فمثلا كانت التتر يتبعون أسلوبا مضحكا في اتقاء ما كانوا يعتقدون أن السفراء الأجانب يتقمصونه من الرجس وذلك بان يجروهم الى الوثوب فوق كومة من النار الملتهبة قبل إدخالهم في حضرة الملوك التتر، وحتى اذا كان أولئك السفراء يحملون الهدايا كانت تطهر من الشر بالنار أيضا وفي عهد جمهورية البندقية في القرن الخامس عشر الميلادي كان الحكام يهددون رعاياهم بالنفي والبطش اذا أقاموا علاقات مع أعضاء البعثة الدبلوماسية الأجنبية، وقد كانت حكومة إيران تفرض سياجا على الدبلوماسيين في أواسط العشرينات من القرن العشرين وتحرم على رعاياها الاتصال بهم(59:ص3). أننا نسوق هذه الأمثلة المعاصرة التي تشبه الحالات التي أشرنا اليها في المجتمعات البدائية، لكي يتضح لنا مقدار الفارق الحضاري حين نتكلم في الصفحات القادمة عن موقع المراسم في الحضارة

العربية، حيث عرف العرب تبادل السفراء ووضعوا قواعد إكرامهم وحسن استقبالهم وغير ذلك مما يتصل بتنظيم قواعد السلوك الإنساني كما سيتضح ذلك .

المراسم عند الإغريق واليونان

وتحدثنا أساطير قدماء الإغريق ان المبعوث الأجنبي يضمر الشر والمكائد وان التجسس واللصوصية والأغراء تتجسد فيه برغم انه على قدر كبير من خفة الروح وسرعة البديهية(59:ص5) لقد تطورات المراسم على وفق تطور الحياة الاجتماعية وتعقدها، وأخذت مظاهر شتى، منها ما يتصل بالمراسم التي تقام في مناسبات الزواج او دفن الموتى او في تتويج الملوك او في إعلان الحروب ويلاحظ ان اكثر مظاهر الحياة الاجتماعية دلالة على المراسم هي المظاهر السياسية وبالذات الدبلوماسية منها. فبعد تطور الحياة وانتقال المجتمعات من الطور البدائي الى الأطوار الأكثر تقدما، فان مظاهر المراسم المرتبطة بالدبلوماسية أخذت أشكالا جديدة. ففي القرن السادس قبل الميلاد وما بعده تميزت العلاقات بين مدن اليونان بظاهرة مبدأ تبادل السفراء الذين كان اختيارهم يتم وفقا لما يتصفون به من خصال ومميزات، وكانت مهماتهم تقتصر على الدفاع عن وجهات نظر مدنهم، وحكامهم، ولم يكن من واجبهم جمع المعلومات وتقصي الحقائق وأعداد التقارير. وكانت تجري بين السفراء مساجلات وجولات جدلية أمام الحشود الجماهيرية التي تؤلف اجتماعاتها مؤتمرات عامة يتبارى فيها خطباء المدن وسفراؤها لإظهار النيات الطيبة التي يحملها مواطنوهم وحكامهم، وغالبا ما تتدخل وفود غريبة اذا ما احتدم الجدال بين وفدين فيعود الهدوء الى نصابه. وفي هذه الظاهرة شبه مصغر لما يجري اليوم في الأمم المتحدة. لقد رافق نشوء الدبلوماسية نشوء المراسم، حيث وضعت الامتيازات والحصانات للموفدين واتضح للإنسان ان العلاقات الإنسانية لا يمكن تنظيمها عن طريق القتل فقط، وانما يمكن ذلك عن طريق النقاش الهادئ وابراز وجهات النظر الفردية، فينجم عن ذلك احترام القانون ورجحان لكفته على المصالح الإقليمية الضيقة.

واذا انتقلنا من الإغريق الى الرومان لوجدنا ان الرومان كانوا اقل التزاما او اعتماد على الدبلوماسية في تنظيم علاقاتهم بالعلم الخارجي، لانهم اتجهوا نحو الفتوحات بصفتها وسيلة مفضلة لتحقيق مآربهم الإمبراطورية، ولهذا يصح القول ان الرومان لم يقدموا شيئا للنقاش

والمفاوضات ودورهما في حل الخلافات بقدر ما اظهروا العلاقة الشديدة بين الدبلوماسية والعسكرية وإخضاع الشعوب بالقوة.

ب- إدارة المراسم في الحضارة العربية

اولاً: المراسم في الحضارة العربية القديمة

اذا كانت البلدان الأوربية قد التفتت في القرن الخامس عشر الميلادي الى وضع قواعد للبروتوكول والاتكيت لتنظيم العلاقات الاجتماعية بشكل عام والعلاقات الدبلوماسية بشكل خاص، فان العرب قد عرفوا هذه القواعد منذ وقت مبكر من بزوغ فجر الحضارة العربية التي تعد أولى الحضارات الإنسانية التي تكونت على هذه الأرض، ويأتي ذلك كتحصيل حاصل للتجمع الإنساني الذي إبدع القوانيين والنواميس الاجتماعية التي تنظم العلاقات بين الناس، ويكفي ان نشير الى الإبداعات الحضارية على ارض وادي الرافدين، حيث عرف الآشوريون والبابليون العديد من قواعد الاتكيت قبل غيرهم فكما نعلم ان (سرجون الاكدي) هو مؤسس اول امبراطورية في العالم التي وضع لها الاسس السياسية الراقية. كما ان مسلة حمورابي تعد شاهد تاريخي عظيم على مدى الرقي الذي وصلت اليه حياة العراقيين في زمن حمورابي الذي سن القوانين لتنظيم الحياة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية. وعرف العراقيون القدماء فن الدبلوماسية وقواعد السلوك السياسي، فقد كان الملك في بلاد بابل وآشور يستقبل السفراء ودوافعي الضرائب الذين يأتون باعداد كبيرة من كل انحاء الامبراطورية الاشورية الحديثة فالملك بمجلس على عرشه المرتفع في غرفة استقبال كبرى في القصر وقد اقعى اسده المدجن عند قدميه وأحاط به وزراءه وأفراد البلاط الحرس وهو يرتدي كامل أرديته الرسمية، ويستقبل بكل مهابه سفراء الدول العظمى التي يستطيع مع حكامها، الملوك العظام ان يعاملهم بحديث دبلوماسي بمثابة الاخوة، وفي ذلك الوقت عندما يقوم السفراء أوراق اعتمادهم، فانهم يطرحون عند أقدام الملك الهدايا الثمينة التي جلبوها له من الذهب والفضة والمعدات الثمينة او الأحجار

الكريمة، او يستعرضون أمامه الخيول المختارة من بلدانهم وعلى الأخص العبيد المختارين او النباتات او الحيوانات النادرة(44:ص244).

لقد كان الملك البابلي او الآشوري يستقبل الوفود او دافعي الضرائب وهو يرتدي كامل ثيابه الرسمة ويشاهد واقفا او جالساً ويمسك بعصا طويلة هي شعار رتبته، ومن خلفه يتجمع حملة سيفه وأسلحته ومراوحة، وأمامه كفلاء السفراء او دافعو الضرائب الذين يحملون الهدايا،(44:ص45) كما عرف العراقيون القدامى إصدار المراسيم التي كانت تختلف عن القوانيين لانها لا تتضمن قواعد قانونية ذات مفعول دائم بل انها عبارة عن إجراءات فورية استثنائية لمعالجة الأوضاع الاقتصادية القائمة في مرحلة معينة، وكان من الممكن ان تصدر المراسيم لتشمل مدينة واحدة او مجموعة من المدن وكان مضمونها خاصا بإطفاء أنواع معينة من الديون وفوائدها وإلغاء أنواع معينة من الضرائب او تخفيفها وابطال أنواع معينة من عقود الأملاك غير المنقولة وكذلك قد تكون تلك المراسيم تعالج الأوضاع الاقتصادية القائمة مثل إلغاء لبعض القواعد القانونية لمدة محددة وهكذا أصبحت تلك المراسم تقوم على خلق رابطة جديدة بين العاهل الجديد ورعاياه لتتوفر في ظلها العدالة.. وقد عرف الاشوريون مراسم تتويج الملك التي حفظتها العديد والرقم الاثارية(29:ص54).

ثانياً: المراسم قبل الإسلام

أما في عصر ما قبل الإسلام فان العرب اتصفوا بالذوق واللطف في التعامل الدبلوماسي، حيث كانت العرب توفد الرسل لتقديم التعازي والتهاني بالمناسبات كما توكل الى تلك الوفود مهمات التشاور وأجراء المفاوضات من اجل الصلح والتحالف والوساطة وإرسال الهدايا والإفادة من الزواج السياسي في توطيد أواصر المودة وتوثيق العلاقات وعرف العرب قبل الإسلام الحكومة وأسسوا دار لها اسمها (دار الندوة) التي هي دار (المشورة) وكان يديرها مجلس تتوزع على أعضائه مهمات تنظيم شؤون الحياة، وكانت(السفارة) وظيفة معروفة في مدينة مكة اذ كانت تتولى تمثيل القبيلة في شؤون الصلح بعد القتال، او التفاوض مع سائر القبائل، او في مجالات المفاخرة، وكانت هذه الوظيفة لبنى عدي من بطون قريش وقد تولاها قبل الإسلام عمر بن الخطاب(39:ص17).

ثالثاً: المراسم في عهد الرسول الكريم(ص)

وفي عهد الرسول الكريم(ص) كانت الرسل توفد لنشر الدعوة الإسلامية، والطلب الى القبائل بالدخول في دين الله او إنذارها قبل بدء القتال او تسوية القضايا المتعلقة بالصلح والهدنة ودفع الجزية وتبادل الاسرى ويحدثنا التاريخ العربي، أيضا ان دبلوماسية الرسول(ص) لم تقتصر على التعامل مع القبائل او الأقطار العربية بل كان الرسول (ص) يوفد الرسل والمبعوثون الى ملوك واباطرة الدول الأجنبية يدعوهم الى اعتناق الإسلام، ومن بين من خاطبهم الرسول الكريم النجاشي ملك الحبشة والمقوقس ملك مصر وكسرى ملك فارس وهرقل إمبراطور الروم. وكانت وفود الرسول تحمل رسائل لا تختلف عن الرسائل التي يحملها المبعوثون الدبلوماسيون الدوليون في وقتنا الحاضر عدا الاختلاف بالصيغة والمحتوى(59:ص17).

رابعاً: المراسم في عهد الخلفاء الراشدين

وسار الخلفاء الراشدون على خطي الرسول الكريم(ص) في أجراء الاتصالات مع الملوك الأجانب لغرض او لأخر وكذلك سار على منهجهم الخلفاء الأمويون والعباسيون. وكان المسلمون يقيمون سفارات تنتهي وظيفتها بانتهاء عملها ولا تختلف مهمات السفارات العربية آنذاك عن مهمات الوفود الدبلوماسية في وقتنا الحاضر كثيرا، فقد كانت تقوم بمهمات تهنئة حاكم او ملك جديد بزواجه او بتوليه الحكم او تفاوض من اجل إيقاف القتال وفض المنازعات واعلان الهدنة وعقد المحالفات لإغراض مختلفة. وكان اختيار السفراء الموفدين العرب يتم وفقا لما يتميزون به من الولاء والتقوى والذكاء وسعة العلم والحصانة والفصاحة والجراة وكظم الغيظ والتأني والوسامة والحشمة والثقافة، وكان السفير العربي يزود بتعليمات تثنيه عن آتيان المعاصي والخطايا ولاسيما معاقرة الخمرة والحذر من النساء ومكرهن(59:ص8).

ان هذه الصفات والمميزات هي نفسها التي نحرص على توافرها اليوم في ممثلينا الدبلوماسيين وهي ما تحرص على توافرها كل دولة من دول العالم بدون استثناء ومن بين سمات الدبلوماسية العربية المميزة هي الحصانة الدبلوماسية واكرام السفراء الوافدين على الدولة

الإسلامية وتسهيل مهماتهم، ولقد قيل ان مبعوثين اتيا الرسول(ص) من مسيلمة الكذاب وزعما أنهما مرسلان من نبي فقال لها(ص) {لو لا ان الرسل لا تقتل لضربت اعناقكما} .

خامساً: المراسم في العهدين الأموي والعباسي

وعرف العرب نظام استقبال الرسل الأجانب، حيث وضع الأمويون نظاما خاصا لذلك، حيث يستقبل الرسل عامل خاص يلقنهم الآداب والتقاليد عند مقابلتهم الخليفة، ويحمل الرسول كتابا خاصا يتضمن التعريف بشخصيته وتخويله حق التحدث، ومنحهم الامتيازات التي تسهل المهمة التي جاءوا من اجلها، وتخصص لهم الدور التي ينزلون بها خلال المدة التي يقضونها، واطلاعهم على الأماكن المهمة في المدينة والمبالغة في إغداق الهدايا عليهم(37:ص20).

كما عرف العرب فن تنظيم مواكب استقبال الرسل، حيث كانت الدولة العباسية تهتم بإظهار هيبتها من خلال تنظيم اجمل مواكب الزينة عند استقبال الوفود الأجنبية، حين يفد للدولة العباسية من الملوك والأمراء المعاصرين لها، كوفود ملوك الهند والروم والفرنجة وغيرهم. وكان خلفاء الدولة العباسية يستقبلون الوفود القادمة اليهم في جناح خاص في قصر الخلافة (الخلد) المشتمل على قاعات مزدانة بأبهى الحلي والجواهر، وفي بعض الأحيان كان الخلفاء يخرجون لاستقبال الوفود عند أبواب العاصمة بغداد، بموكب ضخم تحيطه الهيبة والجلال ودلائل القوة وتقدم للرسل أنواع الهدايا وتحترم شخصياتهم.

ج . قواعد وآداب السلوك في القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة

جاء القرآن الكريم والحديث النبوي الشريف بشواهد عديدة عن قواعد وآداب السلوك، فقد دعا الله سبحانه وتعالى الى التوادد والأخوة بين الناس: (انما المؤمنون أخوة فاصلحوا بين أخويكم واتقوا الله لعلكم ترحمون).

وقال تعالى: (يا أيها الذين آمنوا اجتنبوا كثيراً من الظن أن بعض الظن أثم ولا تجسسوا ولا يغتب بعضكم بعضا أيحب أحدكم أن يأكل لحم أخيه ميتا فكرهتموه واتقوا الله ان الله تواب رحيم).

وقال سبحانه (يأيها الذين أمنوا اذا قيل لكم تفسحوا في المجالس فأفسحوا يفسح الله لكم واذا قيل انشزوا فانشزوا يرفع الله الذين امنوا منكم والذين أتوا العلم درجات والله بما تعملون خبير).

ان الشواهد القرآنية التي تركز على قواعد السلوك المهذب كثيرة ومتعددة. والملاحظ أن هذه القواعد يعلمنا اياها ربنا الخالق العظيم منذ الصلة الاجتماعية الأولى التي تنشأ وتتكون بين الإنسان وأبويه وتنتهي بالعلاقات الاجتماعية الواسعة في الحياة. قال سبحانه وتعالى (وقضى ربك الا تعبدوا الا اياه وبالوالدين إحسانا أما يبلغن عندك الكبر أحدهما أو كلاهما فلا تقل لهما أف ولا تنهرهما وقل لهما قولا كريما. واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب أرحمهما كما ربياني صغيرا).

وفي أدب المحادثة، قال سبحانه: (يأيها الذين آمنوا لاترفعوا أصواتكم فوق صوت النبي ولا تجهروا بالقول كجهر بعضكم لبعض أن تحبط أعمالكم وأنتم لا تشعرون) وقال تعالى: (واقصد في مشيك وأغضض من صوتك أن أنكر الأصوات لصوت الحمير).

وفي الحديث الشريف (من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيرا او يصمت).

وفي المصافحة والتحية[1] . قال سبحانه وتعالى(واذا حييتم بتحية فحيوا بأحسن منها أو ردوها أن الله كان على كل شئ حسيبا) قال رسول الله (ص) (يسلم الراكب على الماشي، والماشي على القاعد، والقليل على الكثير).

وفي معاملة الذين يقومون بتقديم الخدمة لنا قال رسول الله (ص) (لايقل أحدكم عبدي أو أمتي فكلكم عبيد الله تعالى وكل نسائكم اماء الله وليقل غلامي وجاريتي ثم لا يكلفه ما لا يطيق ولا يعذبه فان فعله الله خصمه).

وفي آداب الاستئذان قال تعالى(يا أيها الذين آمنوا لا تدخلوا بيوتا غير بيوتكم حتى تستأنسوا وتسلموا على أهلهاذلكم خير لكم لعلكم تذكرون) وقال تعالى (فان لم تجدوفيها أحدا فلا تدخلوها حتى يؤذن لكم وان قيل لكم ارجعوا فارجعوا هو أزكى لكم والله بما تعملون عليم).

(استأذن رجل على النبي (ص) وهو في بيته فقال: أألج؟ فقال النبي لخادمه: أخرج الى هذا فعلمه الاستئذان وقل له يقول: السلام عليكم آ أدخل؟.) وفي البشاشة والمرح والرقة

[1]) لقد نشأت عادة التحية بأن يقدم الرجل عن يصافحه الدليل على انه لا يحمل سلاحا وبالتالي لا يضمر له شرا او سوءا.

والتواضع هناك شواهد كثيرة قال تعالى: (ولا تصعر خدك للناس ولا تمش في الارض مرحا أن الله لا يحب كل مختال فخور) لقد تناول القرآن الكريم والحديث النبوي الشريف كل شاردة وواردة في آداب السلوك، وهناك شواهد كثيرة لا يسع المجال لذكرها جميعا. ويكفي أخيرا أن نشير الى أمر الله سبحانه وتعالى في كيفية معاملة العلماء ومنزلتهم الكبيرة في المجتمع والتي هي ركن من أركان البروتوكول في إدارة المراسم. حيث قال تعالى: (يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات والله بما تعملون خبير).

وقال الرسول الكريم(ص): (مثل العلماء في الأرض مثل النجوم يهتدي بها في ظلمات البر والبحر فاذا طمست النجوم أوشك ان تضل الهداة).

وخلاصة القول أن إدارة المراسم عند العرب تتلخص في الحديث النبوي الشريف(لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه).

د . المراسم في عالمنا المعاصر

خلاصة القول، فقد ظلت المراسم بمظاهرها المختلفة من قواعد للسلوك المؤدب والبروتوكول والاتكيت، مرتبطة بالمديات التي أخذها تطور الحياة الاجتماعية، حتى يمكن الاستنتاج ان قواعد المراسم وما يرتبط بها قد تطورت وتعقدت كثيرا، خصوصا بعد عصر النهضة ووصلت الى قمة هذا التطور والتعقيد في القرن العشرين أن التحول من المجتمع الزراعي الى المجتمع الصناعي جلب معه متغيرات عديدة تتصل بنشوء المدن الحديثة، واتصافها بظاهرة الاكتظاظ السكاني، وتعدد المنشآت والمؤسسات والمصانع، ويؤطر ذلك كله التطور الكبير في طرائق الاتصال ونظم المعلومات، مما زاد من ترابط البشر فيما بينهم، وأصبح التفاعل الاجتماعي لا يقوم على الأساس المباشر فحسب، بل أصبحت العلاقات غير المباشرة في التفاعل الاجتماعي هي المحور الذي تستند اليه الحياة الاجتماعية، من خلال تطور الوسائل السمعية والبصرية وطرائق المواصلات وغيرها، كما أن تشابك المصالح وتبادلها وعدم القدرة على الاستغناء عن الآخرين، كل ذلك جعل المنظمات نظما مفتوحة تتبادل التأثير والتأثر فيما بينها، كما أن حركة التغير الحضاري والاجتماعي، جعلت المجتمعات الإنسانية أكثر ميلا لوجود قواعد شبه ثابتة للتعامل فيما بينها، كما ان بروز ظاهرة الحروب الحديثة (العالمية الأولى والثانية) وظاهرة

الحرب الباردة قبل انهيار الاتحاد السوفيتي السابق، وميل العالم نحو التكتلات القارية والإقليمية والقومية. كل ذلك وغيره ساعد على ابتكار قواعد للتعامل الدبلوماسي والسياسي، وقواعد لاستقبال الوفود ومراسم عقد المؤتمرات واستقبال الشخصيات السياسة المهمة، كما ان سعي الإنسان الدائم نحو تحقيق الذات بكونه كائنا اجتماعيا خلق يأكل ليعيش ويحقق الأهداف العليا، جعلت الإنسان يبدع أنماطا مختلفة من قواعد التعامل الحضاري ومراسم المآدب وتقديم الغذاء، وإبداء الاحترام فيما بين الرجال أنفسهم وبينهم وبين السيدات، ان كل ذلك يدلل على سعي الإنسان نحو منع التصادم والحروب من خللا أيجاد قواعد لتنظيم العلاقات الاجتماعية المتشابكة والمعقدة وحتى لا يكون الإنسان أسيرا لمنتجات الصناعة التي أبدعها بنفسه.

7. البروتوكول Protocl

البروتوكول هو مجموعة القواعد والمبادئ التي تسود تنظيم مختلف المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والاجتماعية (41:ص246). وقد كانت هذه اللفظة تطلق قديما على محاضر المفاوضات الجارية بين وفود الدول المتفارضة (40:ص207)، أي ان كلمة (بروتوكول) تطلق على الاتفاقيات تنشأ عن الاجتماعات الدولية دون أن تصاغ بقالب المعاهدات طالما كانت محاضر تلك الاجتماعات تتضمن نص اتفاق اقل شأنا من المعاهدات والاتفاقات تتعهد الدولة الموقعة عليه بقبول مبادئ معينة او القيام بواجبات مطلوبة. وتحتل الأسبقية (أي حق التقدم على الغير) مكان الصدارة في موضوع البروتكول لتوافقها مع ما فطر عليه البشر من حب توكيد الذات واحتلال المكانة المعروفة في المجتمع وحب الظهور والتنافس بين أفراد المجتمع الإنساني.ويقصد بالبروتوكول في المفهوم الدبلوماسي، مجموعة الإجراءات والتنظيمات والأساليب وقواعد الأسبقية والأنظمة والأعراف والتقاليد الواجبة مراعاتها والتقيد بها في العلاقات الدولية والدبلوماسية وفي المناسبات الرسمية المحلية كالاستقبالات والاجتماعات والحفلات والزيارات والمآدب الرسمية. ويتناول البروتوكول في هذا المجال أيضا التصرفات والمراسلات الرسمية والوثائق الخطية وإجراءات عقد المؤتمرات(42:ص150).

8. الاتكيت Etiguette

يعرف قاموس اوكسفورد (الاتكيت) بأنه: القواعد التقليدية للسلوك الشخصي في المجتمع المؤدب. وبعبارة أخرى هو مجموعة آداب السلوك وقواعده التي تسود العلاقات الاجتماعية بين الأفراد. لذلك لا يصح عد (الاتكيت) مقصورا على جهة دون أخرى، لأنه في الحقيقة يتصل بالفن والذوق والجمال والمنطق(59:ص174) ولا ريب في ان هذه المفاهيم تعني جميع أفراد المجتمع بشكل وآخر.

ان الاتكيت بمعنى – أدب السلوك – يساعد في تعين القواعد التي يجب الالتزام بها وفي بعض مظاهر الحياة الاجتماعية. وعلى الصعيد الفردي فأدب السلوك هو القاعدة التي يستند اليها البروتوكول الذي تتقيد به الأوساط الرسمية ان معرفة الإنسان لأصول الاتكيت تساعد في تحريره من الشعور الخفي اللاشعوري بالنقص الذي يظهر في أثناء إقامة الإنسان للعلاقات المختلفة مع غيره من الأشخاص عندما يعتريه ويتولاه الإحساس بالحيرة والقلق او الحياء(11:ص17).

9. العلاقات بين البروتوكول والاتكيت

يختلف البروتوكول عن الاتكيت بكونه اعم بمفهومه فلا يقتصر في معناه على آداب السلوك فقط بل يشير أحيانا الى مسودة الوثيقة الدبلوماسية ولا سيما مسودة المعاهدة التي يتم الوصول اليها من خلال انعقاد مؤتمر خاص وتعني أيضا الملحق المتمم لاتفاق او معاهدة. بمعنى آخر ان البروتوكول يشير الى آداب السلوك الرسمي بين رجال الدولة وأفراد السلك الدبلوماسي مثال ذلك تنصيب رؤساء الدول ومراسم الاستيزار وتقديم أوراق اعتماد السفراء ومبدأ المقابلة بالمثل ومسألة القدم والأسبقية وطريقة اجلاس المدعوين في المناسبات الرسمية وتقديم الأوسمة والهدايا التذكارية والزيارات الرسمية بين المسؤولين.. الخ فهذه كلها أمور تخص البروتوكول، أما ما يتعلق بمائدة الطعام وأدواتها وتزينها وآداب الطعام والشراب والتدخين وانسجام الملابس ورقة الحاشية واللفظ العفيف والسلوك الشخصي إزاء صاحب الدعوة .. الخ فهي أمور تهم الاتكيت لذا يمكن القول ان الصفة الرسمية للاتكيت اقل من صفة البروتوكول التي هي رسمية حتما بمعنى ان البروتوكول يتعلق بالدولة فيوضع له نظام او قانون خاص، كما ان له دائرة تدعى

(دائرة المراسم او التشريفات او البروتوكول) خلافا للاتكيت الذي ليس له سوى قواعده الموروثة. ومن الطبيعي ان يكون لكل مجتمع قواعده الخاصة التي ليست شبيه بقواعد مجتمع آخر بالضرورة، ولكن هناك قواعد عامة متعارفا عليها بالمجتمعات المتمدنة تبلغ ألوف القواعد التي هي حصيلة تجارب طويلة جاءت لا لتعقد الحياة كما قد يشاء لبعضهم ان يعتقد بل لتسبغ عليها جوا تسوده البهجة والاحترام والذوق والخلق الكريم ولذلك لا ينبغي التهيب من تلك القواعد او التخوف من الوقوع بالخطأ بسببها ومن الجدير بالذكر ان الاتجاه يميل الآن الى عدم التشدد في تطبيقها بل التغاضي عن كثير مما انحدر من قواعد الماضي، لا سيما وان طراز المعيشة في الوقت الحاضر اصبح يتسم بالواقعية والسهولة والرغبة في الإقلاع عن مظاهر التزمت ولكن ينبغي ان لا يمنع هذا التطور عن الأخذ بالقواعد الأساس للاتكيت – او البروتوكول – لأنها من مستلزمات العمل الدبلوماسي والحياة المتمدنة، كما انها من اهم عناصر الدبلوماسية ومقوماتها وتاريخها لأنها الدقة والصواب.

10. التشريفات

يرتبط هذا المفهوم بأدارة المراسم والإعمال التي تقوم بها، فهو جزء من إدارة المراسم، واحد أقسامها الرئيسة. واذا أخذنا وزارة الخارجية، بصفتها أنموذجا لمعرفة موقع التشريفات كقسم وارتباطاته والأعمال التي يقوم بها، فإن قسم التشريفات هو أحد الأقسام التابعة إلى دائرة المراسم ويقوم بالأعمال الآتية (59: ص 60).

أ. إعداد برقيات التهاني وغيرها في المناسبات والإجابة على كتب رؤساء الدول والحكومات الأجنبية بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة .

ب. تنظيم سجل لحاملي الأوسمة من العراقيين والأجانب والمعاملات المتعلقة بمنحهم .

ج. اتخاذ الإجراءات اللازمة للاحتفالات وغيرها من أمور المراسم .

د. العمل بالتعاون مع الدوائر ذات العلاقة على اتخاذ الإجراءات اللازمة بشأن التوقيع على المعاهدات وتبادل وثائق الإبرام وغيرها من الأمور المتعلقة بالمعاهدات .

هـ. تنظيم لزيارات الرسمية وما يتعلق بالوفود الأجنبية .

و. التعاون مع الدوائر ذات العلاقة في تطبيق نظام تشريفات الدولة .

ز. إجراء الترتيبات اللازمة لمراسم تقديم أوراق اعتماد المبعوثين السياسين .

ح. تنظيم المقابلات لمنتسبي البعثات الأجنبية مع المسؤولين في وزارة الخارجية ودوائر الدولة الأخرى .

أسئلة الفصل الأول

س1: ما الدلائل العلمية التي تثبت ما يأتي :

أ. إدارة المراسم علم وفن .

ب. إدارة المراسم أحد فروع علم الإدارة .

س2: أذكر عددا من الأمثلة التي تثبت من خلالها التزامك بقواعد السلوك المؤدب داخل منزلك .

س3: أعط الشواهد التاريخية على اهتمام العرب بإدارة المراسم .

س4: وردت في القرآن الكريم آيات عديدة تحدثت عن قواعد السلوك . أذكرها ؟

س5: ما الأحاديث الشريفة التي تناولت الموضوعات الآتية :

الاستئذان . التحية . احترام الجار . احترام الرسل .

س6: كيف تميز بين :

البروتوكول والإتكيت

المراسم والتشريفات

المصادر والتعليمات

1. البكري، عدنان، 1958، العلاقات الدبلوماسية والقنصلية ، 1985، حيث يشير إلى أن النظافة انعكست كجزء من الإيمان على السفراء العرب حيث كانوا يظهرون بأبهى حلة وأجمل منظر، في حين كان السفراء الغربيون يثيرون اشمئزاز الملوك وقرفهم من رائحتهم الكريهة ومظهرهم المؤذي للعيون. ويحدثنا التاريخ عن الأوامر التي أصدرها السلطان صلاح لدين الأيوبي باغتسال سفراء الفرنجة وأمرائهم قبل مقابلته في خيمته. وقد عرف الغربيون الصابون باحتكاكهم بالعرب في الحروب الصليبية وأخذوه عنهم .

2. ***تاريخ ابن خلدون***، الجزء الأول، مؤسسة جمالة للطباعة،1979.
3. توفيق، جميل أحمد، ***إدارة الأعمال***، 1984.
4. التهامي، مختار، ***العلاقات العامة في البلدان النامية***، 1980.
5. الجبوسي، محمد رسلان وجاد الله، جميلة. ***الإدارة، علم وتطبيق***، 2000.
6. الحصري، سلوى، ***الدبلوماسية والإتكيت***، 1987.
7. دائرة المخابرات العامة، ***البروتوكول والاتكيت مظهر حضاري***، بدون تاريخ.
8. سويلم، محمد، ***الإدارة***، 1994.
9. الطعان، عبد الرضا، ***الفكر السياسي في العراق القديم***، 1981.
10. عمر، معن خليل، ***نظريات معاصرة في علم الاجتماع***، 1997.
11. الفتلاوي، سهيل حسين، ***تطور الدبلوماسية عند العرب***، 1985.
12. فوق العادة، سموحي، ***الدبلوماسية الحديثة***، 1973.
13. القريوتي، محمد قاسم، ***نظرية المنظمة والتنظيم***، 2000.
14. كامل، حسن، ***البروتوكول الدبلوماسي والاجتماعي***، 1987.
15. كونتينو، جورج، ***الحياة اليومية في بلاد بابل وآشور***، 1979.
16. ليفيت، ثيودور، ***الإدارة الحديثة***، 1994.

17. لويس معلوف، ***المنجد في اللغة والآداب والعلوم***، 1956.

18. موفق عسكر ، وأخرون، ***معجم الرافدين***، 1987.

19. النجار، نبيل الحسيني، ***الإدارة: اصولها واتجاهاتها المعاصرة***، 1993.

20. نيكولسون، هارولد، ***الدبلوماسية***، 1957.

21. النوري، قيس، ***المجتمع البشري في ضوء الانثروبولوجيا الحضارية***، 1970.

22. الهداوي، عبد الجبار، ***الموجز في التعامل الدبلوماسي والقنصلي***، 1978.

23. Khadaer K. Hmood. Busines Administration in English and letters Writing, PAR- Massira, Amman, 2000.

24. Schermerhorn, Management, New York: John Wiley and sons, Inc, 2000.

\\\

الفصل الثاني

التنظيم الإداري لإدارة المراسم

- الموقع في الهيكل التنظيمي
- التنظيم الداخلي لإدارة المراسم.
- الاختصاصات.
- الاختصاصات التي تمارسها إدارة المراسم في وزارة الخارجية.
- السلوك الإداري والتنظيمي.
- مواصفات العاملين في إدارة المراسم.
- مدير المراسم والشروط الواجب توافرها فيه.
- تدريب العاملين في ادارة المراسم.
- جوانب من السلوك الإداري والتنظيمي.
- الأسئلة.
- المصادر والتعليقات

الفصل الثاني

التنظيم الإداري لإدارة المراسم

1. الموقع في الهيكل التنظيمي Organization Structure

بعد ان تبينت لنا ماهية إدارة المراسم والأهمية التي تتمتع بها والدور الذي تؤديه في عمل مختلف المنظمات الإدارية والثقافية والإعلامية والإنتاجية والسياسية الى غير ذلك، فلابد لنا من معرفة الموقع الذي تحتله هذه الإدارة في الهيكل التنظيمي العام للوزارات والدوائر الرسمية الأخرى وغيرها، ولتأشير موقع إدارة المراسم في الهيكل التنظيمي لابد من العودة للتذكير بالمهمات التي تقوم بها والخدمات التي تقدمها إدارة المراسم لعمل المنظمة.لقد عرفنا أن العاملين في إدارة المراسم، يتعاملون وبشكل واسع مع الوفود الأجنبية التي تقدم الى البلاد، ويقومون بالسهر على إقامة المؤتمرات والاجتماعات والوقوف على حسن أعدادها والتهيئة لها من جميع الجوانب، وكذلك القيام بأعمال التشريفات، ومرافقة الوفود، والتهيئة والتنظيم للاحتفالات الرسمية المختلفة. وعرفنا كذلك، ان هذه الأعمال وغيرها تتطلب في القائمين بها مواصفات خاصة، قد لا تكون مطلوبة حتما في مزاولة المهن الأخرى. وبذلك فان مبدأ الترابط بين الشكل التنظيمي والمحتوى الوظيفي له دلالة كبيرة في هذا المجال، ولكي نحكم الربط بين الشكل والمحتوى، فلابد من أن تأخذ إدارة المراسم موقعا في الهيكل التنظيمي، بما يدعم أعمالها ويعزز من مكانة وشخصية العاملين فيها. وهذا ما يتطلب أن تكون الصلة التنظيمية لإدارة المراسم قريبة من مصدر اتخاذ القرار في المنظمة، ان لم تكن مرتبطة به مباشرة وتكون أعمالها وحسن القيام بها جزءا من الواجبات التي يقوم بها رئيس المنظمة المعينة. لأن الملاحظ في سياق التطبيق العملي واليومي للأعمال والواجبات المطلوبة من إدارة المراسم، فان الكثير من هذه الأعمال تحتاج الى اتخاذ قرارات سريعة، بعيدا عن الإجراءات التقليدية (الروتين) أي أن تكون بعيدة نوعا ما عن سلسلة المراجع على وفق سياقات العمل الإداري.

والقضية الثانية التي تجدر الإشارة اليها، أن هناك عدم تفريق بين عمل العلاقات العامة وعمل إدارة المراسم في بعض المنظمات، حيث يلاحظ أن إدارة المراسم تدمج مع العلاقات العامة، ولهذا يتطلب التفريق بين مفهوم العلاقات العامة وإدارة المراسم. فإدارة المراسم.. كما عرفنا هي التي تختص بالأعمال والإجراءات والتنظيمات والأساليب وقواعد الأسبقية والأنظمة والأعراف والتقاليد الواجبة مراعاتها في المناسبات الرسمية واستقبال الوفود وتنظيم الاجتماعات والحفلات والمآدب والقواعد الخاصة بها.. الى غير ذلك.

أما العلاقات العامة Public Relations فهي كما تعرفها دائرة المعارف البريطانية {السياسات والأنشطة التي تستهدف نقل المعلومات وتحسين اتجاهات الجمهور نحو فرد أو مؤسسة أو دائرة حكومية أو أية هيئة أخرى(12:ص15)}.

وبحسب اكثر التعريفات شيوعا، فان العلاقات العامة بصفتها علما اجتماعيا وسلوكيا هي تلك الوظيفة التي تتضمن: .

أ. قياس وتقويم وتفسير اتجاهات الجماهير المختلفة التي لها صلة بالمنظمة.

ب. مساعدة الإدارة في تحديد الأهداف الرامية الى زيادة التفاهم والوفاق بين المنظمة وجماهيرها.

ج. تخطيط وتنفيذ وتقويم البرامج الرامية لكسب وارضاء الجماهير.

ومن هذا المنطلق فان هناك فروقا واضحة بين عمل إدارة المراسم وعمل العلاقات العامة، لذلك يتوجب الأخذ بهذه الاعتبارات في وضع الهيكل التنظيمي وتقسيم الأعمال.

وخلاصة القول أن إدارة المراسم حتى تستطيع النهوض بأعمالها فلا بد من أن تكون لها تقسيماتها الخاصة التي تأخذ تسميتها من طبيعة التخصصات التي تنهض بها، ولكي تكون ذات فعالية مؤثرة وتعمل في خدمة المنظمة فلابد من ان يكون مدير المراسم في مركز يسمح له بالاتصال المباشر برئيس المنظمة أو وكيله او من ينوب عنه، وهذا يصعب عمليا الا اذا كانت إدارة المراسم تحت أشراف رئيس المنظمة أو من ينوب عنه ضمانا لحسن سير العمل.

2.التنظيم الداخلي لإدارة المراسم

تختص إدارة المراسم كما بينا بتنظيم الإجراءات والقواعد الخاصة بالأسبقيات وإقامة وأعداد وتهيئة وتنظيم المؤتمرات والاجتماعات والاحتفالات والزيارات والمقابلات من خلال التقيد بالأنظمة والأعراف والتقاليد الواجب مراعاتها والتقيد بها في المناسبات المختلفة. وإدارة المراسم بهذا الوصف تشمل أعمالها والواجبات التي تنهض بها مختلف أنواع الجمهور الذي يتعامل مع المنظمة، سواء أكان جمهورا خارجيا مثل الوفود وإقامة المؤتمرات الإقليمية والعالمية أو المحلية، أم كان من الجمهور الداخلي للمنظمة أي من العاملين في المنظمة نفسها أفرادا أو جماعات على شكل أقسام ووحدات إدارية وتنظيمية مختلفة.. وعلى هذا الأساس فان إدارة المراسم ممكن أن تقوم بالمهمات والواجبات ذات الصفة الداخلية والخاصة بالمنظمة نفسها فدائرة المراسم من خلال اختصاصاتها والأقسام التابعة لها، تقوم بتقديم المشورة لأقسام المنظمة الأخرى ذات الصلة بأعمال إدارة المراسم. فدائرة المراسم تقوم بالأعداد والتهيئة والتنظيم للمؤتمرات والاجتماعات التي تعقدها باقي أقسام المنظمة، وكذلك تقوم بمرافقة الوفود التي تصل بدعوات من المديريات المختلفة المرتبطة بالمنظمة أو الوزارة مثلا.

كما أن إدارة المراسم تقوم بتنظيم المقابلات الخاصة برئيس المنظمة والتي تشمل العاملين والمسؤولين داخل المنظمة نفسها، وكذلك في مخاطبة وزارة الخارجية مثلا في حالة طلب الحصول على سمة دخول لأحد الموظفين الموفدين خارج القطر، حيث يتم بعد المخاطبة لوزارة الخارجية أن تقوم هذه الوزارة بمخاطبة السفارة المعنية لغرض الحصول على سمة الدخول.

كما ان إدارة المراسم تقوم بأعداد البرامج الخاصة بالاحتفالات والفعاليات المختلفة التي تقيمها المنظمة، وكذلك تقديم المشورة ورسم أشكال إقامة المآدب المختلفة الخاصة بالوفود التي تتصل بعمل أقسام المنظمة الأخرى وعلاوة على ذلك تقوم إدارة المراسم بأعداد وتهيئة المعاهدات والاتفاقيات التي يتم عقدها مع المنظمات المماثلة.. الى غير ذلك.

3. الاختصاصات

تتولى إدارة المراسم القيام بالاختصاصات الآتية (62:ص21).

أ . الاهتمام بتنفيذ نظام الأسبقية وقواعد البروتوكول، وتقديم المشورة اللازمة بشأنها في جميع المناسبات والحفلات الرسمية.

ب. تهيئة وتنظيم المؤتمرات والاجتماعات والندوات، ابتداء من إرسال الدعوات الى نهاية عقد المؤتمرات.

ج . الاستقبال والتوديع للوفود الرسمية وتقديم التسهيلات اللازمة لها.

د . وضع وتنفيذ برامج الزيارات بما يتناسب ورغبات وأهمية ووقت وأماكن ومدة الزيارة وعدد الضيوف أو الزائرين.

هـ. القيام بحجز الأماكن الخاصة بالسكن أو وسائط النقل بما يتناسب وبرنامج الزيارة وأهمية الضيف والظروف المحيطة.

و . مرافقة الضيوف ومدهم بالمعلومات والتسهيلات اللازمة والإجابة على أسئلتهم وتحقيق رغباتهم بما يتفق والصالح العام.

ز . تنظيم وتنفيذ الحفلات الرسمية الخاصة باستقبال وتوديع الشخصيات المرموقة ووضع البرنامج لإقامتهم والاشتراك في تنظيم المآدب والدعوات والسهر على تنفيذ قواعد البروتوكول الرسمي بما يتفق ونوع وجنس وعدد المدعوين ومكان ووقت إقامة الحفلات.

ح. ترتيب المقابلات للضيوف أو الزوار مع كبار الشخصيات في الدولة.

ط . الأعداد والتنظيم لمراسم وضع أكاليل الزهور وأداء اليمين للمسؤولين المعينين الجدد، وكذلك للمناسبات الخاصة بتقديم التهاني أو المواساة مع تقديم الزهور والهدايا بالمناسبات المختلفة.

ي . الأعداد والتنظيم لمراسم التكريم المختلفة التي تقيمها المنظمات لمنتسبيها.

ك . وكذلك هناك نوع من الأعمال ذات الصفة الداخلية أي التي تخدم عمل منتسبي المنظمة، من خلال تنظيم المقابلات مع رئيس المنظمة الخاصة بتقديم التهاني أو بالعمل أو أي شيء أخر.

4. الاختصاصات التي تمارسها إدارة المراسم في وزارة الخارجية

بالإضافة الى الأعمال المشار اليها، فان لإدارة المراسم في وزارة الخارجية بعض الأعمال ذات الطبيعة الخاصة والتي يمكن إيجازها بالآتي(39:ص236 ص241).

أ. الأشراف على تنفيذ القواعد الدولية والمحلية المتعلقة بالبروتوكول والأسبقية بين الدبلوماسيين وكبار الموظفين الرسميين والشخصيات البارزة في جميع المناسبات والحفلات الرسمية التي تقيمها وزارة الخارجية وإبداء المشورة التي تطلبها الوزارات الأخرى بهذا الشأن.

ب. تقديم الأوراق الخاصة بتعيين السفراء المواطنين والملحقين العسكريين وتهيئة كتب اعتماد السفراء والقائمين بالأعمال وتسلم نبذ عن حياة السفراء الأجانب المرشحين وإرسالها لرئاسة الدولة لاستحصال الموافقات المطلوبة وحفظ صورة من كتب اعتماد السفراء الأجانب.

ج. تدقيق صورة الخطاب الذي سيلقيه السفير المعتمد أمام رئيس الدولة وإبداء الملاحظة على ما قد يرد فيه من أسماء أو ألقاب خاطئة أو عبارات تمس تقاليد البلاد أو سياستها العامة او العلاقات القائمة بين البلدين.

د. تهيئة كتب تفويض الوفود ومنح بطاقات الهوية الدبلوماسية والجوازات وتأشيرات الخروج الرسمية للدبلوماسيين والسهر على حرمة الممثلين الدبلوماسيين والموظفين الدوليين من حيث حصاناتهم والمقرات العاملين بها والنظر في الشكاوى والدعاوى التي قد ترفع عليهم. ومحاولة تسويتها، وكذلك النظر في أمر الممثلين الدبلوماسيين والموظفين الذين يرتكبون جرما عاديا أو سياسيا.

هـ. النظر في مخالفات السير والمرور التي قد يرتكبها الممثلون الدبلوماسيون والموظفون الدوليون أو سائقوا السيارات الدبلوماسية والتوسط لأعداد لوحات دبلوماسية لسيارات السفراء.

و. إعفاء مستوردات السفارات بصورة مطلقة او ضمن قيود مع مراعاة قاعدة المعاملة بالمثل والنظر في الاشكالات المتعلقة ببعض الإعفاءات.

ز . اقتراح منح الأوسمة لرؤساء البعثات الذين قدموا خدمات جليلة للبلاد أو أسهموا في تحسين العلاقات بين البلدين واقتراح الأوسمة للشخصيات البارزة بمناسبة زيارتها البلاد أو تقديرا لخدماتهم والتوسط لدى رئاسة الدولة للموافقة على حمل الأوسمة الأجنبية الممنوحة الى المواطنين.

ح. حفظ نماذج لإعلام دول العالم وحفظ الإعلام الصغيرة لمختلف الدول الممثلة في البلاد ومراقبة رفع الإعلام في أيام العطل الأسبوعية والأعياد الرسمية والقومية ومراقبة نظافة إعلام الدولة المرفوعة على إدارتها الرسمية لاسيما من قبل مراكز الأمن والجمارك في الحدود.

ط. استقبال السفير الجديد عند قدومه في المطار أو في مقر السفارة او في المكتب لتقديمه الى وزير الخارجية في أول زيارة للتعارف وتقديم صورة من أوراق اعتماده، كذلك استقباله في ما بعد للقضايا الرسمية المختلفة.

ي. التوسط لتحديد مواعيد رؤساء البعثات الدبلوماسية لدى رئيس الدولة ورئيس مجلس الوزراء ووزير الخارجية ومختلف الوزراء ومعاونيهم، ومختلف مديري إدارات وزارة الخارجية.

ل. الأشراف على طبع المعاهدات والاتفاقيات الدولية وتهيئة محاضر توقيعها ومحاضر تبادل وثائق إبرامها والأشراف على توقيعها.

م. تهيئة وتنظيم المؤتمرات الدولية والإقليمية التي تشترك فيها وفود رسمية بمساعدة الوزارات والإدارات المختصة.

ن. تنظيم زيارة رؤساء الدول ورؤساء الحكومات ووزراء الخارجية والشخصيات الدولية ذات المركز المرموق والأشراف على حسن تنفيذ البرنامج الموضوع لهذه الغاية.

س. تنظيم وتنفيذ الحفلات الخاصة بتقديم كتاب اعتماد السفير الجديد وتنظيم استقبال وتوديع الشخصيات الأجنبية ذات الصفة الدبلوماسية ووضع البرنامج لأقامتهم والاشتراك في تنظيم مختلف الحفلات الرسمية بما في ذلك العرض العسكري ومختلف المناسبات التي يدعي إليها رؤساء البعثات الدبلوماسية.

ف. اعتماد الصحفيين ومندوبي الوكالات والمصورين الذين يسمح لهم بحضور بعض الحفلات الرسمية.

ص. تنظيم المآدب التي تقيمها وزارة الخارجية لشخصيات دبلوماسية أو دولية أو رسمية، والأشراف على تنظيم المآدب التي تقيمها وزارات الدولة وإداراتها المختلفة لرؤساء البعثات الدبلوماسية.

السلوك الإداري والتنظيمي

5. مواصفات العاملين في إدارة المراسم

أن أهم مظهر من مظاهر العاملين في إدارة المراسم هو المظهر السلوكي، إذ يتعلق عملهم بأسلوب وفن التعامل مع الآخرين، وتزداد أهمية الموضوع إذا ما علمنا أن هذا التعامل ليس تعاملا شخصيا بل تعامل رسمي يهدف الى إبراز صورة البلد الاجتماعية والسياسية والأخلاقية أمام الآخرين. ولهذا فالمؤهل الأساسي لهذه الوظيفة هو (حب الناس) التي بدونها تفقد باقي المؤهلات أهميتها.

ولما كان السلوك هو ((جميع النشاطات التي يقوم بها الكائن الحي)) وبذلك يدخل تحت مفهومه النشاطات العقلية والفسيولوجية التي تحدث داخل الفرد وعليه يشمل السلوك جميع نشاطات الفرد الداخلية والخارجية. لذا يمكن عد عمل إدارة المراسم عملا سلوكيا بشكل خالص، يتضمن التفكير والتذكير والتخيل والدوافع وضبط الانفعالات المختلفة، ومعرفة شروط الانتباه والإحساس والإدراك ومعرفة العوامل التي تؤثر في الفهم والإدراك، وهذا ما يتطلب من العاملين في هذا المجال المواصفات الخاصة التي تتناسب وطبيعة العمل، ومعرفة واطلاع على قواعد العلوم السلوكية المختلفة وثقافة عامة تفيد إقامة العلاقات بين الشخص العامل في إدارة المراسم والآخرين وتتمثل بتحديد المراسم نزولا الى جميع العاملين فيها.

6. مدير المراسم والشروط الواجب توافرها فيه

يعد مدير المراسم من وجوه الدولة البارزين، لأنه يمثل الدولة من خلال عمل المنظمات في مناسبات عدة كاستقبال الضيوف في مختلف المستويات عند أول قدومهم الى البلاد وعند توديعهم كما أنه يشترك في تنظيم المؤتمرات والأعداد لاستقبال الشخصيات المهمة من داخل القطر ومن خارجه. مدير المراسم هو القدوة الحسنة لبقية العاملين لذلك يفترض أن يكون سلوكه كما يقول وكما يريد من الآخرين من خلال التزامه بقواعد الأسبقية والتمتع بالمزايا التي تعد شروطا يجب توافرها في من يشغل هذا المنصب، ومن هذه الشروط (19:ص7).

أ. الكفاية العلمية يجب ان يكون واسع الثقافة والخبرة، حائزا على شهادة عليا وعلى معرفة بالقوانين المختلفة وقواعد السلوك والبروتوكول وأصول الاتكيت.

ب. أن يتقن واحدة أو أكثر من اللغات الأجنبية، وله خبرة واسعة في اختصاصات وزاراته وإدارة المراسم.

ج. أن يكون وسيما بهي الطلعة. ويؤيد ذلك الحديث الشريف (خذوا الخير من حسان الوجوه) وأن يكون أنيقا في ملبسه.

د. يتمتع ببعد النظر ودقة التنظيم وقوة الذاكرة، ويتمتع بالثقة في النفس وأن يكون دقيقا في إعماله ومواعيده.

هـ. أن يؤمن بمبادئ (التنفيذ الفوري والأشراف الشخصي) في جميع الأمور دون الاعتماد كليا على معاونيه مهما بلغوا من الخبرة، لان المدير الذي يعرف الواقع من خلال إعمال معاونيه لا يستطيع ان يتخذ أية خطوة الا بعد الاطلاع على الدراسات المفصلة والنتائج والتوصيات التي اجمع عليها هؤلاء المعاونون، لا يمكن عده قائدا للعمل بالرغم من أهمية عمل الأفراد وتقاريرهم. (39:ص43)

و. أن تكون لديه القدرة على سماع ما لا يقوله الآخرين (39:ص58). وأن يكون بشوشا يتصف باللباقة والمجاملة ورحابة الصدر.

ز. أن يكون على علم بشخصيات بلاده السياسية والاجتماعية والدينية والثقافية وعلى معرفة كافية بتاريخ بلاده السياسي والاجتماعي وتقسيمات بلاده السكانية والجغرافية.

7. العاملون في إدارة المراسم والشروط الواجب توافرها فيهم

يمكن القول ان الكثير من الشروط التي ذكرناها والخاصة باختيار مدير المراسم، تعد من المواصفات الواجب توافرها في من يعمل في إدارة المراسم، فلا يمكن لمدير يحمل المواصفات المذكورة ويعمل في وسط لا يتوافر الحد الأدنى من مواصفاته فيه، لأنه في هذه الحالة لن يستطيع ضمان حسن تطبيق تعليماته وتنفيذ الأوامر المتعلقة بإدارة المراسم ولما كان العاملون في إدارة المراسم يتعاملون مع الآخرين وبشكل مباشر، كما أنهم الوسائل والأدوات التي يضمن بها تطبيق البروتوكولات الخاصة بإقامة المؤتمرات والدعوات والاحتفالات الرسمية المختلفة. وهذا ما يتطلب منهم تثبيت الصورة الطيبة خلال تفاعلهم وتعاملهم مع الآخرين، فلابد من توافر صفات معينة فيهم لكي يكونوا أهلا لأداء مثل هذه الأعمال. ولعل من أهم هذه الصفات مايأتي(10:ص5).

أ. الإيمان بالعمل المستمد من إيمان العامل بإدارة المراسم بشعبه وقيادته واحترامه لمواطنيه وللأجانب والتزامه نحوهم واستعداده لإنكار ذاته وتمتعه بقوة الذاكرة وسرعة البديهية مع حسن التصرف والتقدير والشجاعة الأدبية وطول البال.

ب. النظرة العلمية الناجمة عن الثقافة السياسية والاجتماعية إضافة إلي ثقافة الاختصاص والأعداد الأكاديمي في مجال الدراسات الإعلامية والسياسية والاقتصادية وعلوم النفس والاجتماع والإدارة والسياحة، وقدرته على التأثير في الآخرين والإقناع وفن معاملة الناس وكسب ثقتهم.

ج. القدوة الحسنة والقدرة على تحمل المسؤولية ومواجهة المعوقات الإدارية وعلى العمل مع زملائه بروح الفريق في ظل الإدارة الديمقراطية الجماعية.

د. القدرة التنظيمية والإلمام بأكبر قدر ممكن من المعلومات المتصلة بعمل المؤسسة التي يعمل بها ومعرفة أصول البروتوكول وقواعد الاتكيت واحترام المواعيد.

هـ. التحلي بالصبر والاتزان والعلم والتواضع وتقدير ظروف الآخرين والترفع عن الدنايا والمنافع الشخصية. والتمتع بالحس الأمني الذي يساعده على كيفية التعامل مع الزائرين الأجانب.

و. العناية بمظهره دون مبالغة تباعد بينه وبين الذين يتعامل معهم.

وأخيرا فلا بد أن نشير الى ان رجل إدارة المراسم لا يمكن ان يحقق النجاح المطلوب ما لم يتعاون معه جميع أفراد المؤسسة كبيرهم وصغيرهم بان يتحلوا جميعا بروح إدارة المراسم في تعاملهم مع بعضهم ومع الناس الآخرين.

8. تدريب العاملين في إدارة المراسم

بالنظر لخصوصية العمل في إدارة المراسم وما يتطلبه من مواصفات ومهارات محددة، فان تطوير هذه المواصفات والمهارات واغناءها يتم من خلال التدريب، وقد أثبتت الدراسات ان التدريب المخطط له والقائم تحت أشراف علمي، يحقق عددا من النتائج:.(50:ص348).

أ. تنمية المهارات الخاصة والضرورية للعمل بأنسب صورة واقصر وقت دون الحاجة الى اكتسابها عن طريق المحاولة والخطأ.

ب. تجاوز المستوى التقليدي للأداء.

ج. انخفاض التغيب ومعدل دوران العمل.

د. تحسين أحوال العاملين المادية وزيادة فرصتهم على الترقي والتقديم.

هـ. زيادة ثقة العاملين في المنظمة وزيادة قدرتهم على مواجهة مطالب العمل وبالتالي زيادة رضاهم المهني.

ز . تقليل الأخطاء التي يرتكبها العاملون في مختلف شؤون العمل.

ح. توحيد أساليب وطرائق العمل نتيجة لاكتسابها وتعلمها عن طريق برامج تدريبية مدروسة تحت أشراف وتوجيه اختصاصيين في التدريب.

ان الكثير من هذه النتائج وغيرها، تعود الى الأخذ بأسس التعلم المعروفة والتي يمكن إيجازها بالآتي: (52:ص349)

أولا: تقوية الدافع الى التعلم يعد الدافع أحد الشروط الرئيسة للتعلم، إضافة للنضج، والخبرات السابقة واستخدام الثواب والعقاب، وتأتي أهمية وجود الرغبة أو الدافع للتعلم، لكونه يجعل السلوك حماسيا ويقوم بتوجيه السلوك مباشرة نحو الهدف بما يقلل من الوقت والجهد البذول. فلا تعلم بدون دافع[1].

ثانيا: الممارسة بدلا من الاكتفاء بالاستماع أو الرؤية . في التدريب يجري التركيز على مبدأ الممارسة العملية،لأنها وحدها الكفيلة بزيادة مهارات العاملين في المراسم، حيث يكون التركيز على طريقة تمثل الأدوار، او ما يسمى(نمذجة السلوك) ويكون ذلك عن طريق عرض نماذج فعلية لطرائق معالجة المشكلات السلوكية التي يغلب مواجهتها في عمل إدارة المراسم، حيث يركز على مبدأ (كيف نتعامل مع الآخرين . وكيف نحسن الإنصات والتحدث) او نختار تمثيل الأدوار في أعداد محاضر الاجتماعات للمؤتمرات او مناقشة موضوع معين، أو في طرائق المرافقة والدلالة وغير ذلك.

ثالثا: معرفة المتدرب بدرجة تقدمه عن طريق توضيح علاقة السبب والنتيجة، ويكون ذلك عن طريق تقديم استمارة اختبار في بدء برنامج التدريب توضع فيها أسئلة عن الموضوعات التي سيتم توضيحها وممارستها في برنامج التدريب، وبعد الإجابة عليها من قبل المتدربين يبدأ بتصحيح الإجابات، ويتم إعلام المتدربين بالدرجات التي حصلوا عليها، ثم تجري إعادة نفس الاستمارة في نهاية البرنامج، والمقارنة بين الدرجتين، وعندها يشعر المتدرب بمقدار التقدم الذي أحرزه من خلال أتساع معرفته وتطوير مهارته جراء التدريب مما يزيد من تقوية دافع العمل عنده.

رابعا: ويمكن أجمال الأسس الأخرى بتكرار الربط بين المثيرات والاستجابات الحاصلة في أثناء التدريب والاستعانة بأكثر من حاسة واحدة في التعلم، وتوزيع فقرات برنامج التدريب على مدد مناسبة، وتعلم الخبرة في كليتها بدلا من تجزئتها ودراسة الفروق الفردية لاكتشاف افضل سرعة في التعلم، وان يكون التدريب على أساس الفهم بدلا من التقليد أو الحفظ وغير ذلك.

---

[1]) عندما نقول ان التعلم لا يمكن ان يتم بصورة فعالة وناجحة بدون وجود دافع، فأننا نقصد ان يكون هناك تناغم وتوافق بين البيئة النفسية الداخلية للإنسان والبيئة الواقية المحيطه به. وهناك مثل يقول (انك تستطيع ان تقود الحصان الى النهر ولكن لن تستطيع جعله يشرب الماء ان لم يكن عطشانا)

ولكي يحقق التدريب أهدافه يتعين مراعاة الحاجات الفعلية للتدريب عند العاملين، والتعرف على المهارات والمعلومات المتيسرة لديهم، وخبراتهم لأن من شأن هذا أن يساعد على وضع البرنامج التدريبي بما يلائم والواقع الفعلي، والأهداف المخطط لها من قبل إدارة المراسم.

وعموما يمكن القول بان التدريب يأخذ طرقا مختلفة الا ان أهم طريقتين هما(32:ص19).

(1) . التدريب الذي يسبق الالتحاق بوظيفة المراسم . حيث يكون التركيز في هذا النوع من التدريب على تعليم المتدرب أهداف إدارة المراسم وأهميتها وتفصيلات هيكل عملها التنظيمي، وكذلك ذكر المواصفات المطلوبة في العاملين في هذه الوظيفة، ثم إلقاء المحاضرات في أهم الموضوعات السلوكية ذات الصلة بمعرفة دوافع النفس الإنسانية وأنواعها والسلوك الإنساني وشروط التعلم وعن الشخصية وسماتها والأدوار الاجتماعية وكيفية التأثير بالآخرين والاتصالات الشخصية، وتعليم المتدربين فن الإنصات والتحدث والتعامل ومراسم الأسبقية والقواعد المتبعة في الأمور ذات الصلة بعمل إدارة المراسم. ويجب أن يركز في هذه المرحلة في التدريب على النواحي التطبيقة، خصوصا ما يتعلق بالاتكيت ومراسم الاستقبال والدلالة والطعام وغيرها، وان يقوم المتدربون بالزيارات الميدانية.

(2) – اما الطريقة الثانية فتكون على أساس التدريب أثناء القيام بالوظيفة ويكون ذلك: أما بتدريب الموظف أثناء قيامه بالعمل وممارسته لمسؤوليات الوظيفة، حيث يكون هناك مشرف خاص على قدر كبير من الخبرة والمهارة، يوجه الموظف ويرد على استفساراته وأسئلته، ويقوم بمساعدته على حل المشكلات النى تواجهه أثناء قيامه بالعمل. او يكون من خلال عقد الدورات التدريبية بعد مدة من الالتحاق بالوظيفة وبعد الاطلاع على الإمكانيات والمهارات الفعلية للموظف، ومعرفة الحاجات الفعلية للتدريب.

أن التدريب عملية مستمرة، حيث يتم التدريب كلما دعت الضرورة والحاجة لذلك، لأن التدريب لا يقتصر على العاملين الجدد في إدارة المراسم، بل يحتاج اليه الموظف القديم كذلك، لتطوير خبراته وزيادة مهاراته، واطلاعه على المستجدات الحاصلة في محيط العمل وطرائق ووسائل الاتصال الحديثة وكذلك معرفة القوانين والتشريعات والمستجدات الحاصلة في قواعد المراسم المختلفة. وخلاصة القول أن تدريب العاملين يجب أن يستند الى مكونات سابقة متوافرة

في العاملين، منها ما يختص بالأعداد الأكاديمي أي ضرورة أن يكون موظف المراسم حاصلا على تحصيل دراسي في علوم السكرتارية والعلاقات العامة أو السياحة أو علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية او علم النفس او الإعلام وغير ذلك من الاختصاصات المشابهة، وكذلك ان تتوافر عند المتقدم لأشغال وظيفة في إدارة المراسم بعض المهارات الأساسية الخاصة بالتحدث والكتابة والإنصات والتفكير والذكاء واللباقة وغير ذلك، ويكون ذلك عن طريق أعداد الاختبارات اللازمة للعمل قبل التعيين، وبعد أن يحصل المتقدمون على درجة المتوسط على الأقل، في هذه الاختبارات يجري تعيينهم وتدريبهم على وفق البرامج المعدة من إدارة المراسم.

9. جوانب السلوك الإداري والتنظيمي

للوقوف على طبيعة الأعمال التي تقوم بها إدارة المراسم والتي تمثل السلوك الإداري والتنظيمي لها، نوضح في ما يأتي الخطوات الواجب اتخاذها من قبل إدارة المراسم عندما تقوم باستقبال الوفود او الزائرين لحضور المؤتمرات او الاجتماعات وما الى ذلك(62:ص22–ص25)

أ. خطوات قبل الوصول

أولا– إثارة موضوع القيام بالزيارة بين الداخل والخارج (أي من داخل البلاد الى خارجها)

ثانيا. تبادل المراسلات واستكمال البيانات من غرض الزيارة.

ثالثا. الموافقة على التضييف ونوعه ومدته ووضع البرنامج المبدئي عن طريق إدارة المراسم.

رابعا. يجب أن لا تتعارض الدعوة مع نشاط أخر أكثر أو أقل أهمية وحتى يمكن توزيع وتقسيم العمل داخل إدارة المراسم بما يتفق وأهمية كل وفد مع دراسة ظروف كل زيارة ومواعيدها المناسبة.

خامسا. فتح ملف خاص بالموضوع يبين عليه من الخارج . رقم الملف . اسم الضيف أو الوفد . المدة . عدد الضيوف.

سادسا. تحديد ميعاد الوصول ووضع البرنامج المفصل والنهائي مع المطالبة بأسماء وعدد الضيوف قبل الوصول.

سابعا. اتخاذ الإجراءات المالية التي يتم على أساسها تنفيذ البرنامج الموضوع حسب الاتفاق وذلك تسهيلا لعمليات الحجز وأوجه الصرف الأخرى.

ثامنا. الاتصال بأماكن الإقامة لغرض الحجز أو أقامة الحفلات.

تاسعا. حجز وسائل النقل المختلفة وحجز الأماكن التي سيتناول الضيوف بها الوجبات والدعوات المختلفة.

عاشرا. حجز أماكن الزيارات المختلفة حسب البرنامج ابتداء من تصاريح الدخول والاتصال بالمكاتب والمناطق السياحية مع تأكيد الحجز.

أحد عشر. حجز مواعيد المقابلات المهمة المختلفة مع الشخصيات البارزة حسب البرنامج.

أثنا عشر. طبع وتوزيع برنامج الزيارة على ان يوضع في غلاف أنيق وكشف بأسماء الضيوف حسب الحروف الأبجدية أو مكانة ووظيفة كل ضيف وعنوانه، على ان يستكمل ذلك بعد وصول الوفد مع توزيعه على الجهات المعينة.

ثالث عشر. الاحتفاظ لموظف المراسم بصورة من البرنامج وقائمة الاسماء المبين عليها رقم الغرفة لكل ضيف او زائر لتسهيل الاتصال بهم عند الحاجة.

رابع عشر. الاتصال بوكالات الأنباء والصحف المحلية والإذاعة والتلفاز لغرض التغطية الإعلامية.

خامس عشر. أخطار المصور الخاص بالجهة الداعية لالتقاط الصور التذكارية في الأماكن المختلفة أثناء الزيارة.

ب. خطوات يوم الوصول

أولا. التركيز على الترتيبات الخاصة بوسائل النقل الى مكان الوصول.

ثانيا. الاتصال بالمسؤولين في أماكن الوصول (مطار . ميناء.. الخ) للوقوف على حركة الطائرات أو غيرها، وخصوصا لكبار الضيوف في حالة وصول شخصية مهمة جدا بما يضفي على الاستقبال الجدية في الترحيب والتقدير للشخصية الزائرة.

ثالثا. الاستقبال داخل المنطقة الكمركية:

(1) – في حالة وصول شخصيات مهمة جدا يكون الاستقبال عند مهبط الطائرة أو قبل رسو السفينة.

(2) – تقدم الورود وذلك حسب أهمية الضيف.

(3) – تعارف الضيوف مع كبار المستقبلين ويقدم رجل المراسم نفسه للضيوف.

(4) – التوجه إلى غرفة كبار الزوار حيث تقدم المرطبات إذا استدعى الأمر ذلك، أو الاتجاه مباشرة إلى صالة الجوازات وصالة الكمرك، وإذا كان الضيف أو الزائر من الشخصيات المهمة يتوجه بسيارة الى مكان الإقامة مباشرة على أن تلحق به حقائبه بسيارة أخرى، ويتبع ذلك أيضا في حالة السفر.

رابعا. إجراءات جوازات السفر:

(1) – ملء البيانات المطلوبة في حالة عدم ملئها قبل الوصول.

(2) – الحصول على تأشيرة الدخول في حالة عدم الحصول عليها مقدماً.

خامسا. الإجراءات الكمركية:

(1)– ملء البيانات المطلوبة في حالة عدم ملئها قبل الوصول.

(2)– التأكد من وصول الحقائب وعدها، وفي حالة عدم وصولها يخطر مندوب شركة النقل بمواصفات الحقائب المفقودة للاستدلال عليها وأخطار المحطات التي مرت بها وسيلة النقل ابتداء من محطة القدوم الى الوصول أو ما بعدها لاعادتها لصاحبها أو تعويضه.

(3) – التأكد من سلامة جميع الإجراءات الكمركية بحيث لاتكون هناك مشاكل عند المغادرة.

(4)– تغير العملة الأجنبية بالعملة المحلية لمن يرغب في ذلك.

سادسا. التوجه الى حيث وسائل النقل الى المدينة والتركيز على عد الحقائب مرة أخرى قبل شحنها وتمييزها بعلامة مميزة.

سابعا. استكمال البيانات عن الضيوف مثل التغير الذي يكون قد حدث في الأسماء او العدد وتعمل قائمة بالأسماء.

ثامنا. الاتصال من مكان الوصول الى مكان الإقامة (الفندق مثلا) وفي حالة كبار الزوار يكون نقل الحقائب بسيارات خاصة تلحق بسيارات الضيوف.

تاسعا. في الأحوال العادية قد تكون الفرصة مواتية لموظف المراسم حسب ميعاد الوصول والعدد والظروف المحيطة لعمل ما يأتي: .

(1) – إلقاء كلمة ترحيبية وتمنيات طيبة بالإقامة باسم الجهة الداعية

(2) – إعادة توزيع الكشوف الخاصة بالإجراءات الكمركية وتوزيع جوازات السفر الخاصة بهم، اذا لم يكن قد تم استلامها من قبل.

(3) – يوزع عليهم كارتا مبينا عليه اسم ووظيفة المرافق وعنوانه ورقم الهاتف بالعمل والمسكن.

(4) – توزيع البرنامج والأسماء اذا لم يكن بحوزتهم، لاعطائهم فكرة تأكيديه عنه، ولتعريف بعضهم ببعض.

(5) – يشرح لهم بسهولة الإجراءات النقدية والكمركية والجوازات الخاصة بالدولة المضيفة وما قد يتطلب منهم أثناء وقبل مغادرتهم البلاد .

(6) – يقوم بالشرح باختصار أثناء الطريق للضيوف عما يرونه.

ج . الوصول الى الفندق او مكان الإقامة

يتم تسجيل الأسماء في استقبال الفندق، وتوزع الغرف عليهم، والأشراف على نقل الأمتعة اليها، والاحتفاظ بكشف الأسماء وأرقام الغرف.

اذا كان الوصول نهارا يعمل لهم ميعاد بدء الزيارات وقد يكون مباشرة او بعد مدة قصيرة. واذا كان الوصول ليلا يعلن عن ميعاد الأيقاظ والإفطار، اما ان يكون موحدا للجميع حسب البرنامج او حسب رغبة كل فرد، هل يتناول الإفطار بالغرفة او بالمطعم، ثم ميعاد بدء الزيارات.

د . خطوات بعد الوصول

(1) – وضع برنامج الزيارة بالاتفاق مع الضيوف، اذا كان لم يوضع بعد.

(2) – المرافقة طوال الوقت. يتحدد عدد المرافقين حسب عدد وأهمية الوفد.

(3) – الاستجابة لطلبات الضيوف وأسئلتهم وتبليغها الى المركز الرئيس اولا باول للرد عليها وتنفيذ رغباتهم الممكنة التحقيق.

(4) – عمل تقرير يومي عن الرحلة بالملاحظات التي يبديها الضيوف والملاحظات عنهم.

(5) – القيام بمراجعة البرنامج اليومي وتأكيد الحجوزات للفعاليات المختلفة.

(6) –التقاط الصور التذكارية لأعضاء الوفود وتوزيعها على الضيوف قبل سفرهم أو الاحتفاظ بقسم منها مع اسم كل منهم ووضعها أيضا في ملف الموضوع. والاستفادة من تلك الصور في التغطية الإعلامية بالصحف المختلفة.

خطوات قبل المغادرة

(1) – التنبيه على الوفد بميعاد السفر المحدد.

(2) – أخطار مكتب السفر وشركات النقل.

(3) – التنبيه على الوفد بميعاد مغادرة محل الإقامة.

(4) – أخطار شركات الطيران أو النقل لاتخاذ اللازم نحو معاملة الشخصيات المهمة البارزة أو قد تقوم بإرسال سيارة خاصة لنقله من محل الإقامة الى مكان المغادرة.

(5) – أخطار أعضاء الوفد بتسوية كل الحسابات الزائدة مع محاسب الفندق، حسب نوع التضييف أو يقوم موظف المراسم بالإمضاء . في حالة تخويله . على حساب قائمة الوفد اذا كان التضييف كاملا وحسب البرنامج.

(6) – التأكد من حيازة كل فرد على جواز سفره.

(7) – الأشراف على حقائب الوفد ووضع العلامات المميزة عليها وانزالها من الغرف وعدها.

(8) – مغادرة محل الإقامة الى محل المغادرة.

و . خطوات بعد المغادرة

(1) – كتابة التقرير النهائي الخاص بالزيارة.

(2) – وضع صورة من البرنامج المنفذ في ملف خاص بالموضوع.

(3) – مراجعة جميع القوائم التي ترد تمهيدا لصرفها بعد التأكد من صحتها..

(4) – الرد على أسئلة الضيوف التي لم ترد الإجابة عليها قبل المغادرة، وإرسال الإجابات حسب القواعد المرعية.

أسئلة الفصل الثاني

س1: ما لفرق بين العلاقات العامة وإدارة المراسم؟

س2: ارسم مخططا توضح فيه موقع إدارة المراسم في الهيكل التنظيمي.

س3: ما الخدمات التي تقدمها إدارة المراسم الى المنظمة داخليا؟

س4: عدد الاختصاصات التي تقوم بها إدارة المراسم ؟

س5: لو طلب منك اختيار موظف للعمل في إدارة المراسم من بين مجموعة من المتقدمين لأشغال هذه الوظيفة. فما الاعتبارات التي تأخذها في اختيارك ؟

س6: مالمقصود بـ: التنفيذ الفوري . الأشراف الشخصي ؟

س7: ما النتائج التي يصل اليها التدريب المخطط؟

س8: ضع برنامجا لتدريب العاملين في إدارة المراسم قبل الالتحاق بالوظيفة يشمل ؟

أ . الموضوعات النظرية.

ب . الموضوعات العملية.

جـ . التقويم.

المصادر والتعليقات

1. ***البروتوكول والاتكيت مظهر حضاري***، مصدر سابق.
2. التهامي، ***العلاقات العامة***، مصدر سابق.
3. علي، أحمد علي، ***خبرات ومهارات وقدرات العمل المكتبي***، 1982.
4. فوق العادة، سموحي، ***الدبلوماسية الحديثة***، 1973.
5. ليفن، ثيودور ، ***الإدارة الحديثة***، 1994.
6. مليكة، لويس كامل، ***سيكولوجية الجماعات والقيادة***، 1989.
7. يازرعة، محمد حسين، ***العلاقات العامة والسياحة***، 1968.

الجوانب التطبيقية

يتم عرض هيكل تنظيمي لمنظمات مختلفة يظهر فيها موقع إدارة المراسم في الهيكل، وتقديم حالة عملية في التنظيم الداخلي لإدارة المراسم. كذلك الأعداد لقيام الطلبة بتمثيل الأدوار في موضوع إدارة المراسم خصوصا ما يتعلق باختصاصات المراسم.



Behavioral Concepts

- السلوك الإنساني.
- الدوافع.
- المثيرات والاستجابات.
- التكيف الاجتماعي.
- الإدراك.
- التعلم.
- الشخصية .
- الأسئلة.
- المصادر .

الفصل الثالث

مفاهيم سلوكية

مفاهيم سلوكية Behavioval Concepts

لما كانت الإدارة هي أحد العلوم التي تهتم بتنظيم العلاقات الاجتماعية Social Relationship سواء في محيط العمل أو داخل الأسرة أو بين الجماعات الاجتماعية الرسمية وشبه الرسمية . كما سبق ذكره . لذا فان صلة العلوم الإدارية ومنها إدارة المراسم تبدو أكثر ارتباطا بالعلوم السلوكية Behavioral Science هذه العلوم التي تتناول بالبحث والدراسة الإنسان والعوامل الشخصية والبيئية المؤثرة فيه وكيفية التحكم في هذا السلوك وتوجيهه الى الطريق السليم. (26:ص13)، وحيث أن الاختصاصات التي تمارسها إدارة المراسم ذات الصلة بالموضوعات التي تهتم بدراستها العلوم السلوكية، لذا بات من الضروري تسليط الضوء على بعض المفاهيم ذات الصلة بعمل إدارة المراسم خصوصا تلك التي وردت في محتويات فصول هذا الكتاب. ومن الجدير بالذكر أن العلوم السلوكية تشتمل على مجموعة من العلوم الفرعية الأخرى ومنها علم النفس Psychology الذي يهتم بدراسة السلوك الخاص بالكائنات الحية سواء من البشر أو من غير الجنس البشري، كما يبحث في دوافع السلوك والإدراك والتعلم الى غير ذلك . أما علم الاجتماع Sociology فيهتم بدراسة الظواهر الاجتماعية المختلفة وتفسيرها وأسبابها وآثارها. أما علم الأنثروبولوجي Anthropology فيهتم بدراسة الخصائص الطبيعية والوراثية للشخص كما يهتم بدراسة الأجناس واللغة والآثار والعادات والتقاليد والمقارنة بينها أي بين بعض المجتمعات وبعضها الأخر. (26:ص23).

1. السلوك الإنساني Human Behavior

السلوك هو مجمل النشاط على الصعيدين الحركي والغددي التي تصدر عن الفرد. إزاء أي وضع أو موقف يواجهه ويدعوه الى القيام برد فعل ما. ويطلق (السلوك) على كل عمل يقوم به الفرد من الأعمال الجسمية الظاهرة والباطنة الى العمليات الفيزيولوجية والنشاط العاطفي والعقلي.(54: ص156).

وسلوك الإنسان استنادا لذلك هو جميع الأنشطة التي يقوم بها الإنسان كالتنفس والدورة الدموية والنبض وإفراز الغدد.... الخ. وهي ما نطلق عليها الأنشطة العضوية الفسيلوجية او التفكير والإدراك والتخيل والإحساس والتذكر والنطق... الخ وهي الأنشطة العقلية. اما شعور الإنسان بالفرح او الحزن باللذة ام الألم والخوف والغضب والقلق فهي ما تدعى بالنشاطات الوجدانية والانفعالية (34:ص101) أن تقسيم السلوك الإنساني الى مجموعة نشاطات عضوية وعقلية ووجدانية انما هو لإغراض الدراسة والمعرفة، أما على صعيد واقع الحياة العلمية فسلوك الإنسان يمثل وحدة واحدة لا يمكن تجزئتها، فعندما يقوم الإنسان بالتفكير مثلاً فان نشاطه العضوي - الفسيولوجي يتحدد نوعه ودرجته بنوع ودرجة ذلك التفكير، فلو ان شخصا ما فكر بموضوع يثير المخاوف لدية فستزداد دورة الدم في الجسم وكذلك النبض ولون البشرة الى غير ذلك وهذا ما يحدث تماما في حالة النشاطات الانفعالية المختلفة.

أ. أنواع السلوك

السلوك الإنساني اما ان يكون سلوكا ظاهريا يمكن ملاحظته مباشرة من قبل آخرين وهو ما يسمى بالسلوك الموضوعي Objectivebehavior مثل(الدراسة – الآكل – سياقه المركبة .. الخ) او سلوكا داخليا غير ظاهر ولا يمكن رؤيته ولكن يستدل عليه من خلال النتائج المتحققة عنه ويدعى بالسلوك الذاتي Subjective behavior مثل (الخوف – الفرح – الحزن – الغضب .. الخ) (26:ص66).

والسلوك سواء كان موضوعيا او ذاتيا هو اما ان يكون سلوكا فطريا او مكتسبا. السلوك الفطري Innate behavior هو السلوك الذي يولد الكائن الحي وهو مزود به ولا يحتاج الى تعلم وهو عام ومشترك ويوجد عند جمع أفراد الجنس – فالسلوك الفطري عند الطفل الصغير حيث لم يتعلم من احد الصراخ او البكاء او الرضاعة او الخوف من الأصوات العالية الفجائية. أما السلوك المكتسب Acguired behavior فهو السلوك الذي يتعلمه الكائن الحي من البيئة التي يعيش فيها مثل القراءة والكتابة وركوب الخيل والسياحة وغير ذلك الى جانب الكثير من المهارات والاتجاهات والميول والعقائد الاجتماعية والسياسية وغيرها التي يتعلمها الفرد من

الأسرة أو المجتمع بطريقة التعلم او التقليد والمحاكاة (34:ص100). وفي الحقيقة لا توجد حدود فاصلة بين ما هو فطري وما هو مكتسب في حياة الإنسان العملية، فتناول الطعام سلوك فطري لكن طرائق اشباعة مكتسبة فكيفية تناول الطعام والأدوات المستخدمة فيه، وقواعد وآداب الطعام وغيرها هي كلها تحويرات وإضافات من البيئة المحيطة بالفرد وهكذا يكون في كل سلوك فطري سلوك مكتسب، فالنوم هو سلوك فطري لكن ما يتعلمه الفرد من عادات وما يكتسبه من تقاليد تضيف الى هذا السلوك العديد من الشكليات مثل تحديد وقت النوم والطريقة التي يفضل الفرد النوم بها ملابس النوم .. الخ.

فهي كلها سلوكيات مكتسبة وهناك أنواع أخرى من السلوك مثل السلوك الشعوري والسلوك اللاشعوري وهناك سلوك سوى وسلوك مرضي وغير ذلك. سيتم توضيح بعض أنواع السلوك الأخرى عند توضيح مفهوم الدوافع.

ب.خصائص السلوك الإنساني

اولاً- من خصائص السلوك الإنساني انه نشاط يصدر عن دافع معين، ولا بد من ان يثار بتأثير منبه معين بحيث يؤدي ذلك المنبه الى قيام الإنسان بردود أفعال واستجابات معينة (71:ص107) فكل سلوك مدفوع: أي يكمن وراءه دافع معين ويعد الدافع القوة الحقيقية التي تحرك السلوك الإنساني، فيحث توجد دوافع غير مشبعة فان الإنسان يسلك سلوكيات معينة لإشباعها.

ثانياً- انه سلوك مسبب، أي ناتج من سبب ما، قد يكون سببا جسمانيا ماديا او معنويا واجتماعيا وقد تكون الأسباب معروفة مثل توجه الإنسان الى مقر عمله او غير معروفة مثل خوف بعض الأشخاص من الأماكن المرتفعة(26:ص66).

ثالثاً- انه سلوك يهدف الى غاية هي إرضاء دوافع الفرد أي خفض ما يعانيه من ضيق وتوتر يثيره نشاط الدافع. وان السلوك لا يقف حتى يصل الى غاية معينة ينتهي متى بلغها ويكون ذلك بعد سلسلة من المحاولات(24:ص82).

رابعاً- من خصائص السلوك الإنساني انه سلوك اجتماعي Social behavior وهو السلوك الذي يسلكه المرء بالنسبة للمتطلبات والمستلزمات الاجتماعية .. وحيال الجماعة التي ينتمي اليها او إزاء الأفراد الآخرين من أعضاء الجماعة والبيئة الاجتماعية.(54:ص156). بمعنى ان سلوك الإنسان ليس سلوكا عشوائيا بل هو سلوك منظم يخضع لقواعد ومعايير Norms أي ما يجب ان يكون عليه سلوك الأفراد في المجتمع.

خامساً- ومن خصائصه الأخرى انه سلوك مستمر يقوم على أساس التفاعل الاجتماعي Social Interaction مع الآخرين، وان قسما كبيرا منه يكتسب عن طريق عملية التعلم وانه أما ان يكون سلوكا شعوريا او لا شعوريا .. الخ.

ج.محددات السلوك

بعد معرفة مفهوم السلوك الإنساني وخصائصه يتضح نوع العلاقة بين سلوك الإنسان والسلوك الاجتماعي، حتى يمكن القول ان السلوك الفردي انعكاس للسلوك الاجتماعي. فالفرد منذ ولاته ينشأ في مجال اجتماعي (الأسرة) وعن طريق عملية التنشئة الاجتماعية Sociolization يتم تلقينه قيم ومقاييس ومفاهيم مجتمعة الذي يعيش فيه بحيث يصبح متدربا على اشغال مجموعة ادوار تحدد نمط سلوكه اليومي. ان حياة الفرد هي عبارة عن مجموعة من الادوار الاجتماعية Social Roles والتي هي السلوك المتوقع ان يؤديه الفرد نتيجة عملية التطبع والتنشئة. بمعنى اخر ان الدور الاجتماعي الذي يلعبه الفرد في المجتمع سواء كان ابنا او أبا او موظفا او صديقا.. الخ انما هو يمثل النشاطات والفعاليات التي يقوم بها الفرد (55:ص328). هذه النشاطات والفعاليات (السلوك) التي هي في الواقع نتيجة وانعكاس لمضارة المجتمع وثقافته. من خلال ذلك يتضح ان السلوك الانساني محدد بمجموعة من المحددات التي تساعد على اكساب سلوك الكائن الحي صفة الاجتماعية ومن هذه المحددات .

اولاً- الوراثة والبيئة Herdity-Eavironmeat

الوراثة Heredity هي عملية انتقال الخصائص البايولوجية من الأباء الى الأبناء بواساطة الجينات من جيل الأباء الى الأبناء عند بداية الإخصاب أي انها تقوم بنقل الصفات البشرية.

أما البيئة Eavironmeat فهي مجموعة العوامل الخارجية التي يتأثر بها الفرد منذ اللحظة الأولى للإخصاب وتكوين الزايكوت[1] حتى الممات، أي انها مجموعة الظواهر العضوية والكيميائية والفيزيائية والاجتماعية التي تمارس تأثيرها من الخارج على الكائنات الحية (54:ص61). وبمعنى أخر فان البيئة تتشكل من المؤثرات الموقفية المباشرة مثل درجة الحرارة والضوء والصوت والروائح والبيئة المادية التي تشمل المناخ والتضاريس والمحيط الجغرافي والموارد والكثافة السكانية والبيئة الاجتماعية التي تمثل الإطار الاجتماعي العام بقوانينه وقيمة واتجاهاته ومعاييره المؤثرة في النشاط الإنساني، وتضم هذه البيئة العوامل الاقتصادية والثقافية والسياسية والتقنية(70:ص328).

اما عن تأثير كل من الوارثة او البيئة في السلوك فقد تم حسم الاختلاف بين الآراء التي كان بعضها يرى الأثر الأول للوراثة في السلوك وبعضها الأخر يعتقد بأولوية البيئة في التأثير في السلوك، حيث صار من البهيات القول بتأثير كل من الوارثة والبيئة في السلوك، لأن كل ظاهرة من ظواهر الحياة نتيجة للاثنتين معا ولا يمكن لاحداهما ان تستبعد وان تعزل وحدها!(41:ص192) أي بدلا من تفضيل احد العاملين على الأخر ينبغي ان نعلم ان الوارثة لا يمكن ان تعمل الا في نطاق بيئة معينة فكما هو معلوم ان جميع الصفات الحيوية تنتقل بالوراثة ولكن إتاحة الفرص لهذه الصفات حتى تظهر مسألة تتوقف على البيئة ففي اللحظة التي تعمل فيها الوراثة يبدأ عمل البيئة أيضا فهي عملية متفاعلة لا يمكن الفصل بينهما، لذلك بدلا من ان نحاول تفضيل احد العاملين على الأخر ينبغي ان تدرك انه كلما كانت الوراثة تنطوي على صفات ممتازة وكبيرة أزاد عامل ملاءمة البيئة أهميته (46:ص196) وخلاصة القول ان طبيعة ومدى تأثير الوراثة مثلا يعتمد على مدى إسهام البيئة وبالعكس، ومثال على ذلك ان البيئة تحدد نوع اللغة التي يتحدث بها الشخص في حين تمده الوراثة بالأحبال الصوتية وبدرجة من التحكم في عضلات الشفتين فضلا عن النمو العقلي.

واذا كان للوراثة والبيئة حصة الأسد في تشكيل السلوك الإنساني، إلا ان هنالك عاملاً أخرى يساويهما في الأهمية وهو الطريقة التي يستخدم فيها الشخص قدراته الفطرية وتكييف نفسه

[1]) الزايكوت Zygote البيضة المخصبة (اللاقحة).

لمحيطة وهما يعتمدان الى درجة كبيرة على أرادته الحرة فهو شعوريا او عن طريق الإرادة الطوعية، يعطل او يمنع بعض الحوافز الخاصة ويمكن الى درجة معينة ان يتحكم بانفعالاته او في الأقل ما تعبر عنه تلك الانفعالات، بمعنى ان للإنسان تأثيرا في محيطه، اما بتشكيل ذلك المحيط او بالخروج عنه في اقل تقدير (20:ص200).

ثانياً– محددات أخرى

توجد محددات أخرى للسلوك الإنساني ترتبط بالبيئة المحيطة بالفرد على اختلاف أنواعها ومنها: المهنة والوظيفة فكثيراً ما تحدد هوية الأفراد الآخرين من خلال الأعمال والمهن التي يزاولونها،اذ ينعت الأفراد بشكل خاص في البدء بأنهم أطباء او عمال قبل وصفهم بأنهم نزيهون او جديرون بالثقة او متعجرفون او أنانيون. ويمكن ان تتعرض الحاجة لاحترام الذات الى الإرضاء او الإحباط من خلال المكانة التي يعطيها المجتمع لعمل معين(59:ص232) وفي مجتمعنا العراقي غالبا ما يسأل الناس عندما يريدون التعرف على شخص معين: ماذا يعمل؟ وما وظيفته؟ فالشخص الذي يعمل في وظيفة لا تتطلب التفكير مثلا وبعد النظر ولكن تتميز بروتينية الأداء والإنجاز فان تصرفاته وسلوكه خارج العمل وفي بيته او مع أصدقائه قد يغلب عليها طابع السيطرة عليه في عمله، وهو ما يسمى (الشخصية البيروقراطية) حيث تسيطر فكرة اللوائح والتعليمات الواضحة المحددة لدرجة انها تصبه جزاء من شخصيته(26:ص120).

ومن المحددات الأخرى الطبقة الاجتماعية Social Class التي ينحدر منها الأفراد لان كل طبقة من طبقات المجتمع تتميز من غيرها باختلاف المستوى الاجتماعي الذي يتحدد بعوامل شتى منها: الدخل والتخصص المهني المستوى العلمي الى غير ذلك من الفوارق التي توجد في المجتمع(14:ص217). لذلك نلاحظ ان خصائص سلوك الأشخاص المنحدرين من طبقات عمالية وفلاحية هي غير خصائص سلوك المنحدرين من الطبقات الوسطى والعليا، حيث لكل طبقة أنماط سلوكه معينة تأثرت بنوع التنشئة الاجتماعية التي خضع لها الأفراد داخل أسرهم.

وتعد الجماعات التي ينتمي اليها الأفراد في المجتمع من بين محددات السلوك، فالجماعة Grop، هي مجموعة أشخاص لهم قيم ومبادئ او اتجاهات واحدة وقواعد سلوكية محددة

وتربطهم علاقات اجتماعية من نوع معين(26:ص116). ويكون وجود الجماعة معتمدا على إجماع أعضائها حول رأي معين يتصل بالحياة، لذا فان اقل شك مباشر او غير مباشر من شأنه ان يهدد هذا الوجود . وهذا، يتطلب قدرا من المسايرة من جانب الأفراد لانهم من دون قدر من المسايرة يتعذر عليه العيش (60:ص308) والمساير تعني ان نظهر السلوك المؤدب الذي يهتم بتطبيق القواعد السلوكية الاجتماعية مثل أداء التحية بلطف وتذكر عبارات المودة الشفافة عند التوديع والترحيب والاستقبال(22:ص99).

وخلاصة القول هناك العديد من محددات السلوك الأخرى مثل المستوى العلمي والثقافي للفرد والأسرة، والسكن، والمجتمع المحلي الذي يعيش فيه الأفراد .. الخ مؤطرا كل ذلك بحضارة المجتمع Culture التي تعني المعتقدات، والأفكار والدين، والعادات والتقاليد...الخ.

د. قواعد السلوك

قواعد السلوك هي مجموعة الأوامر والنواهي التي يتمسك بها أفراد المجتمع، وهي قواعد للحياة اليومية المستمدة من التقاليد والتراث والدين ومن ضرورات الحياة في المجتمع (46:ص393) بمعنى أخر فان قواعد السلوك التي وضعها المجتمع تعد من الشروط اللازمة لاستمرار الحياة الاجتماعية لانها تضمن مسايرة أفراد المجتمع للنظام الاجتماعي Social System، فالمجتمع هو عبارة عن نسق من العرف المنوع والإجراءات المرسومة ومن وسائل الضبط الاجتماعي ولهذا فان كل مظهر من مظاهر السلوك العام هو بدرجة ما وسيلة للضبط الاجتماعي (46:ص44) ومظاهر السلوك تشمل كل أساليب السلوك التي تكونت وما زالت آخذة في التكون عند الناس. وعندما نقول ان كل مظهر من مظاهر السلوك هو وسيلة للضبط الاجتماعي فهذا يعني ان المجتمع لا يستطيع ضمان بقائه واستمراره بدو هذه الوسائل حيث لا يمكن ان يتم الاعتماد على العقوبات القانونية في إرغام الأفراد على الالتزام بقواعد السلوك فحسب، اذا لم تكن هذه القواعد مغروسة في أعماق النفس عند أفراد المجتمع، لذا يجب ان يقتنع الأفراد بأهمية الدور الذي تؤديه عملية الالتزام بقواعد السلوك .. ان قواعد السلوك التي يتعلمها الأفراد ويسيرون على وفقها قد تم غرسها في نفوسهم عن طريق عملية التنشئة

الاجتماعية ونتيجة عملية التعود فأصبحت مألوفة لديهم وبهذا يكون عند أفراد المجتمع إحساس بالتضامن وشعور بالارتباط بنظام اجتماعي معين وقواعد سلوك منظمة له، خصوصا عندما يتم تدعيم ذلك بالأساليب والقوانين والإجراءات والتنظيمات المرتبطة بالنظام السياسي والاجتماعي والثقافي للمجتمع.(46:ص48). ان للالتزام بقواعد السلوك وآدابه مجموعة من الوظائف منها: .

اولاً– ان قواعد السلوك هي الجهاز الآمر الناهي في المجتمع، ومهمته الضغط على كل عضو في المجتمع فتحدد الكثير من مظاهر سلوكه الاجتماعي.

ثانياً– تعمل آداب السلوك على إدماج الفرد في المجموع، فاذا كانت تمارس الضغط على الفرد من جهة فلكي يتمشى مع أساليب مجتمعه كما ان الفرد من جهة أخرى يكسب اندماجه مع أقرانه عن هذا الطريق ويكشف للإنسان عن وجوه الشبه بينه وبين أقرانه ومظاهر الوحدة التي تربطه بهم وتربطهم به وبهذه الكيفية يتم المحافظة على الروابط الاجتماعية التي لا بد منها للمعيشة الهانئة .

ثالثاً– تعد قواعد وآداب السلوك الوسيلة الناجحة لتحقيق التضامن الاجتماعي، فلكل وحدة اجتماعية آدابها العامة، فهناك آداب سلوك للرجال وأخرى للنساء وللأعمار المختلفة كما ان هناك آداب سلوك للجماعات والمنظمات والهيئات المختلفة في المجتمع، وتسعى كل مجموعة من آداب السلوك الخاصة بكل وحدة اجتماعية الى تضامن المجموعة وتماسكه، وكل جماعة تتوق الى زيادة تضامنها فأنها تؤكد وجبوب التزام أعضائها بآداب وقواعد السلوك.

رابعاً– وتأتي أهمية قواعد السلوك من كونها قادرة على ان توجه الأحكام التي يطلقها الأفراد بحيث تكون متوافقة مع النظام الاجتماعي وبدونها يصبح وصول الفرد الى أي قرار أمرا صعبا ويتخبط الفرد في سلوكه، كما ان قواعد السلوك تمكن الإنسان من ان يقيم علاقات حسنة مع أخيه الإنسان، وذلك عن طريق الالتزام بآداب السلوك التي تنطلق من حضارة المجتمع، هذه الحضارة التي هي بالأساس مجموعة من طرائق التفكير وأساليب العمل المتأصلة في المجتمع(42:ص29) والتي عن طريق تمثل الأفراد لها يمكن القول انهم كائنات اجتماعية ومن هذا المنطلق فالإنسان المتحضر هو الذي

يلتزم بقواعد السلوك وآدابه، فالتحضر هو عملية تعلم الفرد عادات وطبائع تمكنه من العمل بكفاية في المجتمع، فعندما يولد الطفل ويصبح عضواً في المجتمع عليه تعلم لغة ألام والسلوك المناسب لجنسه وتقييمه للسلوك الاجتماعي المقبول في المجتمع كي يسلكه ويتجنب السلوك المنبوذ(5:ص41).

2. الدوافع Motives

ترتبط دراسة الدوافع بموضوع السلوك الإنساني لأنها المفتاح الرئيس لتفسير السلوك الذي يفيدنا في تحقيق الأهداف التي نرجوها من جراء ذلك. ان فهم السلوك وتفسيره يقود الى التنبؤ بما سيكون عليه السلوك وبالتالي سيساعد ذلك على إمكانية ضبط السلوك والتحكم فيه من خلال تعديله وتحويره وتحسينه(23:ص23) وفي الحقيقة لا يمكن تحقيق كل تلك الأهداف (الفهم–التنبؤ–التحكم) من دون فهم الدوافع الحقيقية التي تحرك السلوك الإنساني واذا تحقق ذلك فأنه سيعيننا على معرفة سلوك بعض الأفراد مما يبعدنا عن الأحكام المسبقة التي قد تكون ظالمة لهم. ومعرفة الدوافع تفيد في إيجاد الصيغ الكفيلة بتحفيز العاملين او الدراسيين نحو مزيد من زيادة الكفاية في الإنتاج والدراسة حيث اتضح ان قوة تأثير الأنواع المختلفة من المحفزات التي يفضلها الأفراد تؤثر في قوة الدافع بصورة مباشرة(68:ص225).

توجد عدة تعريفات للدوافع فهناك من يرى ان الدافع هو مجموعة العمليات التي تقرر اختيار الكائنات الحية والأفراد بشكل خاص لأي من البدائل المختلفة والمتعددة التي على الفرد ان يختار من بينها(70:ص392) او ان الدافع يعبر عن رغبة الفرد للقيام بعمل معين في وقت محدد(64:ص150) وعموما يمكن القول ان الدافع هو حالة داخلية جسمية او نفسية تشير السلوك وتوجهه وتوصله الى غاية معينة(24:ص401) أي ان الدافع قوة محركة وموجهة في آن واحد، فالطالب عندما يستذكر واجباته الدراسية يوميا يكون ذلك بدافع الرغبة في النجاح وبدافع تحقيق أهدافه في توكيد ذاته بالحصول على مركز اجتماعي مرموق في المجتمع.

أ. أنواع الدوافع(24:ص402)

اولاً- الدوافع أما ان تكون عضوية كالجوع والعطش او دوافع نفسية اجتماعية مكتسبة عن طريق التعلم والتنشئة مثل الحاجة الى التقدير والاحترام وتوكيد الذات والحاجة الى الأمن النفسي والانتماء الى جماعة معينة.

ثانياً- الدوافع أما أساسية كالحاجة الى الأمن او مشتقة فرعية. فالحاجة الى الأمن تولد عند الإنسان الحاجة الى الادخار مثلا، وهذه الحاجة تولد الحاجة الى العمل ومضاعفة الجهد، وهذه الحاجة قد تخلق الحاجة الى السفر او الى تعلم لغة أجنبية، فتكون هذه الحاجات مشتقة من الحاجة الأساسية (الحاجة الى الأمن).

ثالثاً- وقد تكون الدوافع عامة مشتركة بين الناس جميعا مهما اختلفت حضاراتهم كالحاجة الى التقدير الاجتماعي او قد تكون فردية خاصة بصاحبها كميل شخص معين الى جمع طوابع البريد او عدم رغبته في طعام معين.

رابعاً- والدوافع اما شعورية اي يكون الفرد شاعرا بوجودها او بالهدف الذي ترمي اليه كالرغبة في العمل او السفر او تكون دوافع لاشعورية لا يشعر الفرد بوجودها او بهدفها كدوافع الأنانية او الغرور او الكره.

ب. المصطلحات المرادفة للدافع

اولاً-الباعث Incentive

هو موقف خارجي، مادي او اجتماعي يستجيب له الدوافع فالطعام باعث يستجيب له دافع الجوع. والماء باعث يستجيب له دافع العطش، ووجود جائزة او مكافأة او وظيفة معينة بواعث ترضى في مختلف الناس دوافع مختلفة. الدافع قوة داخل الفرد اما الباعث فهو قوة خارجية. البواعث نوعان إيجابية وسلبية. الإيجابية ما تجذب الفرد كأنواع الثواب المختلفة، والسلبية ما تحمل الفرد على تجنبها والابتعاد عن عواقبها كالقوانين الرادعة او الزواجر الاجتماعية وغيرها من ضروب الاستهجان او العقاب التي تحمل الفرد على تعديل سلوكه او كفه(24:ص76).

ثانياً- الرغبة Desire

هي اصطلاح عام للشهية مصحوب بوعي واضح لموضوعها وهدفها، فالرغبة تنطوي على أدراك للغرض المستهدف واهتمام بحيازته او امتلاكه، أي انها قصدية على الدوام. تنصب على شيء او تجربة او شعور معين وتنطلق من وعي لا يشوبه الإبهام كالرغبة في قراءة كتاب معين مثلاً(54:ص145).

ثالثاً- الحاجة Need

هي النقص او الحرمان، وتظهر الحاجات عندما يتحقق عدم توازن فسيولوجي (عضوي) او نفسي معين، مثلا تظهر الحاجة عندما تحرم خلية في الجسم من الطعام او الماء الضروريين، او عندما يحرم الإنسان من الأصدقاء(18:ص210). وتقترن الحاجة بنوع من التوتر يزول عند إشباعها. وتستخدم الحاجة في بعض الأحيان مرادفا للدوافع فالحاجة الى الاحترام تعني الدافع الى الاحترام، ويكون التمييز بين المعنيين على سياق الحديث. والحاجات رئيسة كالحاجة الى الأمن وتوكيد الذات وحاجات مشتقة كالحاجة الى مسكن لائق او قراءة الصحف(23:ص80).

رابعاً- الهدف Goal

هو ما يشبع الدافع والية يتجه السلوك ويكون في العادة شيئا خارجيا اما الغرض Purpose فهو ما يحدده الفرد في عقله وتفكيره من غايات ويعتمد او يقرر الوصول اليها او الأبعاد عنها(23:ص281).

خامساً- الاتجاه Attitude

هو الاستجابة المكتسبة والانفعالية بعض الشيء لمنبه معين وهي استجابة ثابتة الى حد ما، تشتمل على توقع تجربة ما، والاستعداد لاستجابة معينة دوما(54:ص60). مثل موقف المرء من الحرب او من مسألة الاختلاط بين الجنسين او الميل الى كتاب معين او النفور من طعام معين. وهناك اتجاهات موضوعها (ذات) الفرد نفسه كحب الذات او كرهها وضعف الثقة

بالنفس. وهي اتجاهات مهمة، لان من شك في نفسه ساوره الشك في الناس ومن كره نفسه كره غيره، وفقد الثقة بالنفس يؤدي الى فقد الثقة بالآخرين. (24:ص206).

3. المثيرات والاستجابات

المثير (المنبه) Stimulu، هو العامل الذي يؤدي الى أحداث تأثير ما على الصعيد الميكانيكي – الحركي او الكيميائي في أعضاء الاستقبال الحسي، وهو كل ما من شأنه ان يحدث تغيرا في نشاط الكائن الحي او في مضمون الخبرة الشعورية. فالمنبه لا يؤثر في جسم جامد بل في الجسم الحي الذي يمتاز بقسط وافر او يسير من النشاط والإحساس.(54:ص302).

اما الاستجابة Response فهي تغير مستتر او ظاهر يطرأ على الغدد او العضلات لدى الكائن الحي بالنسبة لوضع يجابه هذا الكائن وينعكس على السلوك نتيجة لتنبيه معين. فالمنبه يؤثر في الكائن الحي ويدعوه الى التكيف من جديد وفقاً للوضع الجديد الناشئ عن فعل التنبيه والإثارة.(53:ص135).

من أمثلة المثيرات، عضوية كانخفاض مستوى السكر في الدم او داخلية نفسية كالمعتقدات والحالات الوجدانية او مادية كتغير درجة الحرارة او تكون مثيرات اجتماعية كصرخة الاستغاثة. اما الاستجابات فقد تكون حركية كتحريك الذراع للتحية او عضوية كارتفاع ضغط الدم او استجابات لفظية كالرد على سؤال او عقلية كالتفكير او انفعالية كالغضب. وعندما يكرر الربط بين المثير والاستجابة ستكون الاستجابات طبيعة روتينية عند الإنسان وبهذا المعنى تتكون العادات الاجتماعية ويتم الإبقاء عليها.(23:ص21).

4. التكيف والتوافق الاجتماعي

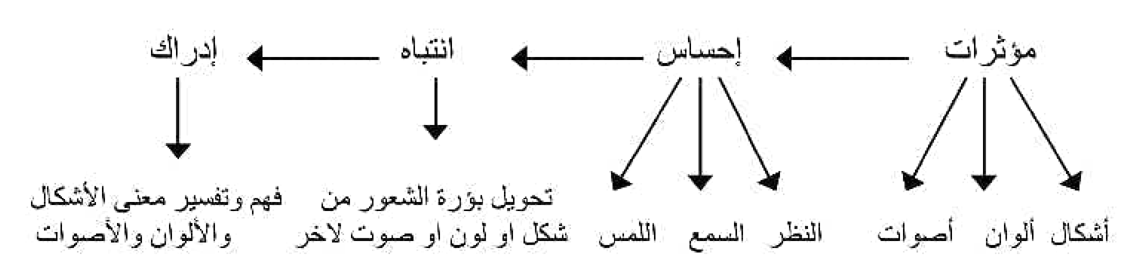
التكيف Adaptation هو محاولات الفرد لتحقيق نوع من العلاقات الثابتة مع بيئته (66:ص10). وبشكل عام فالتكيف يشير الى حدوث تغيير عضوي في شكل الجسم او وظيفة من وظائفه بحيث يصبح قادرا على البقاء والاستمرار.

أما مفهوم التوافق Adsustment فهو يستخدم للدلالة على التوافق الذي يطرأ على حياة الفرد وعلى صعيد النتيجة. التوافق هو التطور الذي ينتهي اليه الفرد او الجماعة في قبولهم للقوى الاجتماعية والاذعان لمتطلباتها او مسايرتها، بمعنى أخر التوافق هو استعداد الفرد للانسجام مع سائر افراد مجتمعه ونقل العادات الاجتماعية السائدة، ومجاراة الظروف المحيطة به او للتغيير وفقا لضرورات التفاعل الاجتماعي ومتطلبات البيئة الحياتية(54:ص244).

5. الإدراك Perception

الإدراك هو عملية عقلية تعمل على التمييز والتأويل والتفسير وتصنيف المثيرات سواء كانت خارجية او حشوية داخلية. ويقال للإدراك انه أدراك حسي عندما يقوم الفرد بتنظيم او تفسير او تصنيف ما يرى وما يسمع او يشم او يشعر به، وتتغير هذه التفسيرات الأولية بالتعلم. لذلك فلإدراك الحسي يتميز بالنمو لدى الطفل. وفي تعريف أخر فأن الإدراك هو العملية التي من خلالها تتم معرفة الأفراد للأشياء الموجودة في عالمهم المحيط بهم ويتم ذلك عن طريق الحواس(69:ص106). يعد الإدراك إحدى العمليات العقلية كالتفكير والذاكرة والخيال، كما ان الإدراك يرتبط بالإحساس والانتباه. والإحساس Sensation هو الحالة الشعورية اليسيرة التي تنشأ عن تأثير الأطراف العصبية بمنبه ما حيث ينتقل هذا المنبه الى مراكز الحس في الدماغ(54:ص14). وبهذا المعنى فالإحساس غير الإدراك، لأن الإدراك ظاهرة نفسية مركبة، اما الإحساس فهو ظاهرة أولية يسيرة. الإدراك يتطلب ان يرى او يسمع او يتذوق او يلمس الإنسان الأشياء والكائنات المحيطة به حيث يجد ان لكل منها معنى وشكلا وحجما ولونا، إلا ان الإدراك حين يكون كاملا يتطلب شيئا أخر غير الإحساس مستمدا من التجربة والذاكرة وغير ذلك من النشاطات الذهنية. فرؤية الشمس وهي تغرب تجعلك تدرك معنى غروب الشمس. اما الطفل فقد يرى ما ترى لكنه لا يدرك أي لا يفهم معنى غروب الشمس كما تدركه انت وتضفي عليه بعض الاعتبارات الوجدانية(28:ص15) فالإحساس هو تلك العملية التي يتم عن طريقها اكتشاف المثيرات وتحديدها وتقديرها ويقتصر دور الإحساس على تزويد الفرد بالمعلومات. أما الانتباه Attention فهو النشاط العقلي الذي يتم عندما يقوم الفرد بتوجيه احساساته نحو بؤرة

معينة قد تقع ضمن اهتماماته، أي ان الانتباه يحصل عندما يحصر المرء ذهنه في عنصر واحد من عناصر الخبرة فيزداد هذا العنصر وضوحا عما عداه(54:ص48).



شكل (1) يوضح العملية الإدراكية

يؤدي الإدراك دورا رئيساً في تحديد أنماط السلوك الذاتي للفرد، ونادرا ما يلاحظ سلوك متشابه لأثنين تجاه موقف محدد، من حيث الإدراك وطبيعة التفكير والتصرف إزاء ذلك الموقف. فلكل فرد نمط متميز من الإدراك وأسلوب خاص من التفكير، وهناك العديد من العوامل التي تؤثر بشكل كبير في أنماط الإدراك تجاه المواقف المحددة، منها:(27:ص115).

أ. التركيب الفيزيولوجي للفرد

حيث تؤثر الخصائص الفيزيولوجية، كالقدرات العقلية والقابلية الذهنية، والقدرات البنية..، في تحديد الأنماط المختلفة للإدراك الذاتي للفرد، فالأفراد الذين يتميزون بمستوى ذكاء متدن غالبا ما يدركون ماهية الأشياء والحوادث بصورة اقل عمقاً ودقة ووضوحاً من ذوي المستويات الأعلى من الذكاء. وبهذا الخصوص لابد من التذكير بان الإنسان يدرك ويفهم استنادا لما يسمع وليس الى ما يقال، فلو قال أحدهم مخاطباً احد الموظفين ان أسمه (حسب) فربما يكتب الموظف (حسن) أي انه إدراك الاسم كما سمعه هو إستادا لخبرته وليس الى ما قيل ومن هذا المنطلق نلاحظ تفاوت الطلبة في فهم وإدراك ما يقول الأستاذ في المحاضرة. حيث هناك مؤثرات داخلية عند البشر وخارجية مؤثرات البيئة إضافة للقدرات الفيزيولوجية التي سبق ذكرها.

ب. البيئة المادية والاجتماعية للفرد

تؤدي البيئة المادية والاجتماعية دورا لا يقل أهمية في بلورة الأسلوب الإدراكي للفرد. فالأفراد العاملون في مجتمعات صناعية متحضرة يتميزون بسعة وعمق إدراكهم للتشابك والتعقيد في الصور المحسوسة. أما الأفراد الذين يعيشون في بيئات ريفية او نائية او منعزلة فيتسم نمط إدراكهم للأشياء او المحسوسات بالسهولة والوضوح، وعدم الغموض.

ج. الحاجات والخبرات المتراكمة للفرد

ان الحاجات والنوازع والرغبات الذاتية للفرد تؤلف بذاتها، نمطا معينا من سلوك الفرد الإدراكي، حيث ان طبيعة الحاجات وسبل إشباعها وكيفية تحقيقها تؤثر بشكل كبير في طبيعة السلوك الذاتي للفرد. فالفرد الجائع اذا عرضت عليه صورة غير واضحة المعالم لشيء ما ربما يدرك بان تلك صورة لطعام والعامل غير الأمن على وظيفته اذا طلب رئيسه مقابلته ربما يدرك ذلك بأنه سوف يستغني عن عمله بالمنظمة(4:ص30).

كما ان الخبرات الذاتية والتجارب المتراكمة للفرد تؤدي دورا رئيساً في أسلوب الإدراك الحسي، أي ان الأفراد بشكل عام يتميزون ممن سواهم بطبيعة التجارب والخبرات الماضية للأشياء والأشخاص الآخرين(4:ص31).

و. عوامل أخرى

تؤثر في نمط الإدراك عوامل أخرى منها الضغوط التي يتعرض لها الفرد ونوع الوظيفة التي يعمل فيها والمستوى الإداري للوظيفة حيث وجد ان الفرد عند ترقيته الى مستوى إداري أعلى غالب ما يتغير إدراكه للأشياء عن إدراكه قبل ترقيته كما ان حجم الأشياء وحركتها وحداثتها والتناقض او التباين بين أجزائها يؤثر في المدركات أيضا فكلما كبر حجم الشيء زاد إدراكه كذلك يدرك الشيء المتحرك اكثر من الثابت والجديد اكثر من المألوف وهكذا، كما تؤثر الجماعات التي ينتمي لها الفرد في إدراكه وكذلك القيم والمعتقدات التي يؤمن بها(4:ص32).

6- التعليم Learning

يستخدم اصطلاح التعلم في أدبيات علم النفس بمعنى اوسع من معناه الدارج فهو لا يقتصر على التعلم المدرسي المقصود أو التعلم الذي يحتاج الى تدريب ومجهود بل يتضمن كل ما يكتسبه الفرد من معارف وأفكار وعادات وتقاليد وعواطف وميول سواء أتم هذا الاكتساب بشكل مقصود أم غير مقصود بحيث يحدث تغيراً في السلوك فالتعلم غير المقصود مثل الخوف من الظلام نتيجة ارتباط ذلك بحادثة في حياة بعضهم(23:ص201) ومفهوم التعلم يعني أي تغير في السلوك يحصل كنتيجة للخبرات والتجارب(74:ص605) ويشترط في هذا التغير ان يكون ثابتا نسبيا بحيث يجعل الفرد يعمل او يفكر كما عمل او فكر، وشعر من قبل. وأن هذا التغير في السلوك يصبح تعلما يجب ان يكون ناجما عن مواجهة الفرد موقفا جديدا وقيام الفرد بنشاط يكسبه خبره جديدة أي بنشاط ينتج من الممارسة والتدريب او الملاحظة او التقليد، كذلك يشترط إلا يكون هذا التغير نتيجة للنضج الطبيعي الذي تحدده الوراثة او نتيجة لظروف طارئة كالتعب او المرض او وقوع الإنسان تحت تأثير مخدر ما. من كل ذلك تخلص الى توضيح مفهوم التعلم وهو التغير الثابت نسبيا في السلوك او الخبرة والذي ينجم عن النشاط الذاتي للفرد لا نتيجة لنضج الطبيعي او الظروف الطارئة(23:ص214).

أ. شروط التعلم(23:ص215)

اولاً- النضج Maturation

بلوغ الفرد مستوى من النضج الطبيعي، لأن القدرة على التعلم تحدد بدرجة النضج التي يكون عليها الكائن الحي عندما يواجه الموقف التعليمي فلا تعلم بدون نضج، فتعليم الطفل القراءة يتطلب منه بلوغ مستوى من النضج، اما عند الأفراد الكبار فالتعلم يتطلب الدراسة والتدريب والملاحظة والاستفادة من خبرات الفرد السابقة ومن خبرات الآخرين.

ثانياً- الدافعية Motivation

لما كانت الدافعية تعد بمثابة الطاقة التي تدفع الكائن الحي الى ان يسلك سلوكا معينا في موقف معين، لذابات معروفا الدور الذي تؤديه الدافعية في توجيه السلوك القائم على المواقف التعليمية. وللدوافع ثلاث وظائف في عملية التعلم(30:ص133).

اولاً– تجعل الدوافع السلوك حماسيا ولذلك تتبين اهمية المكافآت التي تقدم تشجيعا للقائمين ببعض الاعمال.

ثانياً– الدوافع تمارس وظيفة انتقائية، أي تجعل الأفراد يقبلون على بعض انواع التعليم دون غيرها. وهذا ما يؤدي الى الاقتصاد بالوقت والجهد.

ثالثاً– الدوافع توجه السلوك– وهذه الوظيفة مرتبطة بالوظيفة الانتقائية (الثانية) حيث لابد للمتعلم من معرفة صفات العمل الناجح حتى يستطيع تكييف وسائله تكييفا ناجحا يحقق غايته(23:ص214).

<u>ثالثاً– الخبرات السابقة</u>

تؤثر الخبرات التي سبق ان تعلمها الفرد في ما يمكن ان يتعلمه في المستقبل، فوجدود الخبرة ضروري لاكتساب المعلومات والمهارات، لذلك يكون تعلم الأطفال أصعب ويحتاج مدة أطول، وذلك لانعدام الخبرة المسبقة لديهم ويمكن معرفة أثر الخبرة السابقة عندما يواجه الإنسان موقفا جديدا أو مشكلة معينة فيأتي دور الخبرات والتجارب المسبقة في كيفية مواجهة الفرد لهذا الموقف او لتلك المشكلة، ان هذا يبين اهمية التعلم المستمر والإطلاع على تجارب الآخرين والمطالعة المستمرة وإيجاد الرغبة والحماسة في الاشتراك بالدورات التدريبية في محيط العمل(23:ص215–ص216).

<u>رابعاً– الثواب والعقاب</u>

يعد الثواب Reward العقاب Punishement من شروط التعلم، لانهما يرتبطان ارتباطا مباشراً بالاداء السلوكي للأفراد. فالثواب يكون عامل تشجيع للفرد على معاودة النمط السلوكي المرغوب فيه والذي ادى الى بعض الرضا والسرور في نفس المرء(54:ص96).

اما العقاب فهو عامل رادع للفرد يمنعة من معاودة نمط السلوك غير المرغوب فيه الذي يؤدي الى حالة من الاستياء وعدم الرضا في نفس المرء نتيجة استهجان الآخرين لسلوكه غير المرغوب فيه الذي لا يتوافق مع قواعد السلوك او لوائح التعليمات او القوانين والأنظمة التي وضعها المجتمع لتنظيم حياته وحياة اعضائه. لذلك فان اثابه المتعلمين عندما يظهرون تقدما ملحوظا في التعلم او التدريب تعد شرطا ضروريا لتقدم المتعلم نفسه. ويلاحظ في كثير من

الاحيان التركيز على السلوك غير المرغوب فيه أي ان بعضهم يهتم بالعقاب وكيفية انزاله بالمخالفين، اما الذين يظهرون اكبر قدر من الالتزام بالسلوك المرغوب فيه فان سلوكهم يعد في نظر القائمين طبيعيا وهو تحصيل حاصل كما يقال، في حين ثبت بالتجربة ان الثواب ابقى في النفس البشرية من العقاب لأن المدح اقوى اثراً من الذم بوجه عام(23:ص269) كما تجدر الاشارة الى ان بعض الاباء يقدمون المكافآت المادية لأبنائهم بشكل مستمر تشجيعا لهم على معاودة السلوك المرغوب فيه، في حين ان الحوافز المعنوية لها أثر كبير وهي الحوافز المتمثلة بالاعجاب والشكر والمدح والإطراء امام الآخرين وبمسمع من ابنائهم كل ذلك يعمق في نفس الطفل الجوانب الروحية المعنوية وليس المادية فقط. كما تجدر الإشارة الى ما قاله الغزالي:(أدب أبنك في السر)(35:ص76) أي ضرورة ان لا يجري العقاب امام مشهد من الآخرين لأن الآخرين مرآة النفس البشرية وينظر الأبناء لهم باستيحاء وإعجاب أحيانا، فإذا جرى ضرب الأبناء أمامهم تقبل الأبناء الإهانات ولم يعد عندهم ما يخجلون منه أمام الآخرين.

وعموماً يفضل الجمع بين الثواب والعقاب، فيستخدم العقاب لكف السلوك المعوج حتى يستقيم فيثاب الفرد، فيكون العقاب في هذة الحالة بمثابة آلم مؤقت في سبيل لذة اكثر دواما، كما ان اثر الثواب ايجابي لأنه يرشد المرء الى ما يجب عمله، اما اثر العقاب فسلبي لأن العقاب يحذر الفرد من ان يسلك سلوكا غير مرغوب فيه ويخيفه من شيء معين دون ان يرشده لما يجب عمله كما هو فعل الثواب. ويفضل ان يكون الثواب او العقاب بعد حدوث السلوك مباشرة، فأثر كل منهما يضعف كلما طالت المدة بينهما وبين السلوك المثاب او المعاقب عليه. ويفضل دائما ان يكون العقاب موجها الى السلوك الخاطئ وليس على شخصية الإنسان وكرامته، فإذا تأخر الموظف عن العمل يفضل ان يقول له المشرف ان تأخرك غير صحيح، وتأخرك أثر في العمل .. الخ ولا يقول انت موظف مهمل غير ملتزم بالآداب..الخ.

7. الشخصية Personality

موضوع الشخصية من الموضوعات الرئيسة في العمل الإداري بشكل عام وعمل إدارة المراسم بشكل خاص .. ويكتسب موضوع الشخصية أهمية في عمل إدارة المراسم وتخصصاتها

المختلفة من جوانب عدة، سواء ما يتعلق بالنظام الداخلي لإدارة المراسم او بعدها نظاما مفتوحا يتفاعل مع باقي المنظمات والافراد والجماعات الاخرى. لذلك عندما نتعرف على مفهوم الشخصية ومكوناتها وسماتها وخصائصها فان ذلك يفيدنا باتجاهين: الأول في معرفة خصائص ومواصفات العاملين في إدارة المراسم وخصوصا الذين يتقدمون لأشغال إحدى وظائف إدارة المراسم. حيث يلاحظ ان بعض الاختصاصات تتطلب شخصيات ذات مواصفات وخصائص معينة ومثال ذلك مرافقو الوفود والمفاوضون او القائمون بأعمال الدلالة أو الترجمة أو ممن يتم اختيارهم للعمل في السلك الدبلوماسي او الذين يتطلب عملهم المزيد من الصبر والتأني والكياسة والدقة وسرعة البديهو وغير ذلك، وهي كلها سمات للشخصية كما سيتوضح ذلك والاتجاه الثاني الذي يفيدنا به التعرف على الشخصية هو معرفة التعامل الصحيح مع الآخرين الذين يتطلب عمل إدارة المراسم التفاعل معهم.

أ. مفهوم الشخصية

توجد تعريفات عديدة للشخصية، وذكر العالم (البورت Allport) وجود اكثر من خمسين تعريفا لها. فالشخصية هي التنظيم المتكامل الدينامي- الحركي داخل الفرد للتنظيمات السيكولوجية التي تكشف سلوك الفرد بشكل يكون واضحا للآخرين ولهم القدرة على تميزه(63:ص48) وعرفها أخر بأنها: السمات والخصائص الثابتة نسبيا التي تميز سلوك الشخص من غيره، كما تميز سلوكة الافراد المختلفين(73:ص56) وهناك من يرى ان الشخصية هي الانماط المتوازنة لحد ما من التفكير والشعور والتصرف بشكل نموذجي لدى الفرد(74:ص566).

كما ان الشخصية هي المجموع الكلي لأنماط السلوك الظاهرة والكامنة لدى الفرد التي تحدد بالبيئة والوراثة معا(65:ص75).

وخلاصة القول فإن الشخصية عبارة عن مجموعة من الخصائص التي يتميز بها فرد معين والتي تحدد مدى استعداده للتفاعل والسلوك(27:ص636).

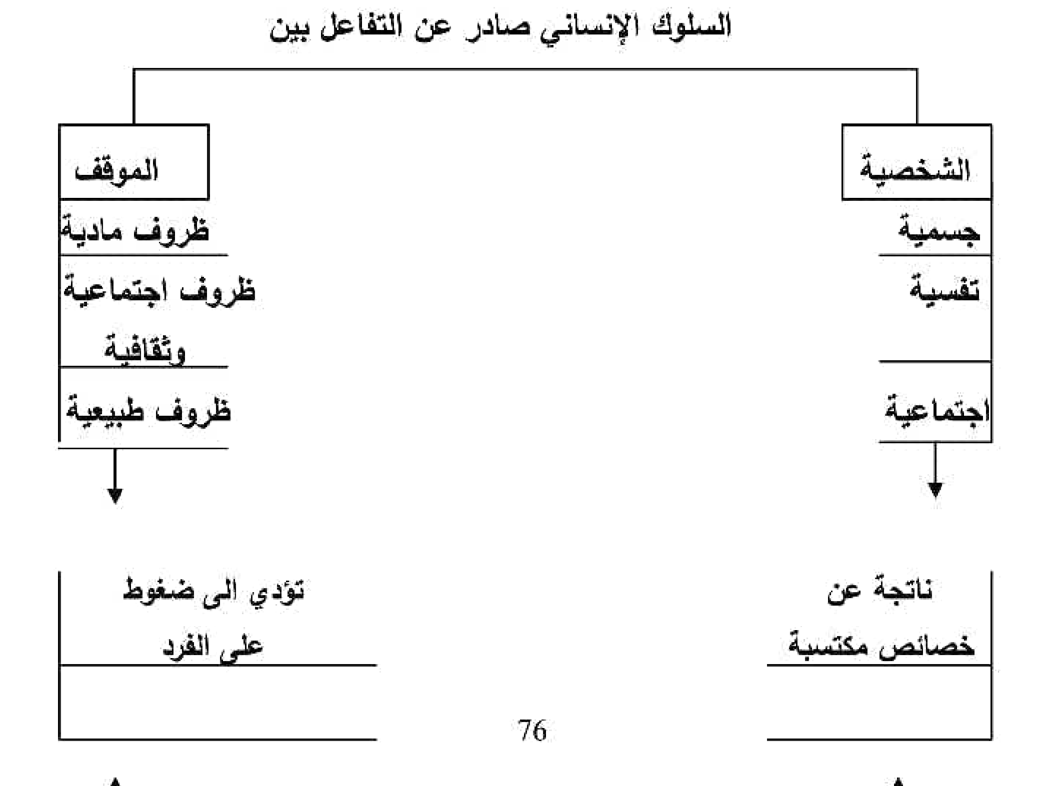
ب. أركان الشخصية

يمكن تحديد الاركان الرئيسة المميزة للشخصية بما يأتي(27:ص136-ص137):

اولاً- التمييز: تتباين الشخصية الإنسانية من فرد لأخر حيث يتسم كل فرد بخصائص تجعله يختلف عن غيره من الافراد بسمات وصفات مختلفة.

ثانياً- الحركية: الشخصية الإنسانية نتاج للعلاقات المتفاعلة المستمرة بين الإنسان والبيئة. فالطفل الوليد ينعدم التفاعل بينه وبين البيئة الاجتماعية لأنه لا يزال غير مزود بالاستعدادات الاجتماعية كاللغة مثلاً لذلك لا يمكن القول بوجود خصائص مكتسبة لشخصيته من المجتمع لذلك فان الشخصية هي نتاج وحصيلة التفاعل الاجتماعي Social Interation منذ الولادة وحتى الوفاة، الذي يحصل بينه وبين البيئة الاجتماعية.

ثالثاً- الشمول: تمثل الشخصية الإنسانية تنظيما يتسم بشموله لجميع خصائص الفرد وسماته، اذ انها تمثل التنظيم الفريد والمتميز لاستعداده لاتخاذ السلوك إزاء المواقف المختلفة التي يواجهها، أي ان السلوك الإنساني ينتج من التفاعل بين الشخصية بخصائصها المعروفة والموقف الذي يمثل الظروف المادية والطبيعة والاجتماعية والثقافية التي تؤدي الى سلوك ولتصرفات معينة(56:ص185) وكما في الشكل(2) الذي يوضح التفاعل بين الشخصية والموقف.



خصائص موروثة فرص للفرد لسلوك معين

(المصدر – النجار – نبيل الحسيني – *الإدارة: أصولها واتجاهاتها المعاصرة*، 1993، ص185)

ج. سمات الشخصية

سمات الشخصية هي مجموعة الخصال او الصفات الشخصية التي تتمتع بقدر من الدوام والتي تظهر من خلال سلوك الفرد في المواقف المختلفة(21:ص286). وسمات الشخصية هي فعاليات نفسية يتم وصفها بعبارات معينة كالانفعالية والمزاج والسيطرة والخضوع والانطواء والانبساط(38:ص307) لقد تناول بعض من علماء النفس تفسير الشخصية الإنسانية من خلال السمات او الخصائص (Tralts) وفي ضوء ذلك تم تقسيم الأفراد الى ثلاث فئات وفقا لخصائصهم من حيث التفاعل مع الآخرين هي: . (27:ص138)

اولاً– الفئة الإيجابية

سلوك هذه الفئة إيجابي الى تميل البحث عن الأصدقاء والسعي نحو تقديم الخدمات للآخرين ومساعدتهم والتعاون معهم، ويشعر الفرد في هذه الفئة بالرغبة في أن يكون موضع اهتمام واعتزاز الآخرين.

ثانياً–الفئة النافرة

سلوك هذه الفئة يتصف بالعدوانية والمنافسة والرغبة القوية في السيطرة على الآخرين وتسخيرهم لتحقيق مصالحا الذاتية، أي أنها تفتقر إلى المواقف الإنسانية، ويبحث أفراد هذه الفئة عن تحقيق مصالحهم الشخصية قبل كل شيء.

ثالثاً– الفئة السلبية

سلوك أفراد هذه الفئة يتسم بالانطواء والانعزال ويميلون إلى الابتعاد عن أجواء التفاعل الاجتماعي، وعدم الانتماء إلى المجاميع الإنسانية. هذه الفئة تتصف بالميل الأكيد نحو الاكتفاء الذاتي لحياتها.

أسئلة الفصل الثالث

س1: ما العلاقة بين إدارة المراسم والعلوم السلوكية.؟

س2: ما مفهوم السلوك وما محدداته؟

س3: عدد مع ذكر أمثلة توضيحية : .

أ. أنواع السلوك.

ب. أنواع الدوافع.

ج. العوامل المؤثرة في الإدراك.

س4: ناقش العبارة الآتية(إننا نفهم ما نسمع وليس ما يقال).

س5: قارن بين كل مما يأتي: .

الدوافع : الباعث.

الرغبة : الحاجة.

المثيرات : الاستجابات.

س6: ما التعلم؟ وما شروطه ؟

س7: ما الفرق بين أركان الشخصية وسمات الشخصية ؟ وضح ذلك مع تعداد لأركان الشخصية وسماتها .؟

المصادر

1. بارنيز وآخرون ***علم النفس العام***، 1981.
2. بارنيز . وليام. ***علم النفس التجريبي***، 1981.
3. بدر . حامد . ***السلوك التنظيمي*** ، 1982.
4. الحسن . إحسان محمد. ***علم الاجتماع***، 1976.
5. الحناوي. محمد . ***السلوك التنظيمي***. بدون تاريخ.
6. دونسيل. جي. ف. ***علم النفس الفلسفي***، 1986.
7. راجح. احمد عزت. ***علم النفس الصناعي***، 1965.
8. راجح. احمد عزت. ***أصول علم النفس***، 1970.
9. زكي. مصطفى محمد. ***بحوث سيكولوجية في الشخصية بالبلاد العربية***، 1979.
10. زيعود. علي. ***التحليل النفسي للذات العربية***، 1982.
11. سند . عرفه المتولي. ***مقدمة في العلوم السلوكية***، 1983.
12. الشماع. خليل محمد حسن، حمود. خضير كاظم. ***نظرية المنظمة***، 1999.
13. صليبيا . جميل. ***علم النفس***، 1972.
14. عاقل . فاخر . ***التعلم ونظرياته***، 1972.
15. عيسوي. عبد الرحمن محمد. ***معالم علم النفس***، 1972.
16. الغزالي. أبو حامد محمد. ***أيها الولد***، 1988.
17. فراير وآخرون . ***علم النفس العام***، 1981.
18. الكعبي. حاتم. ***السلوك الجمعي***، 1973.
19. ماكيفر . ر.م وبيدج . شارلز . هـ . ***المجتمع***. الجزء الأول، 1974.
20. ماكيفر . ر.م. وبيدج . شارلز . هـ . ***المجتمع***. الجزء الثاني، 1971.

21. ميشيل. دينكن. معجم علم الاجتماع ، 1980.

22. النجار. نبيل الحسني. الإدارة: ***اصولها واتجاهاتها المعاصرة***، 1993.

23. هيلتين. سونيا هانت جنيفر. ***نمو شخصية الفرد والخبرة الاجتماعية***، 1988.

24. Allport, G.W. Personlity, apsychological interpretation, 1949.

25. Billy Hodge. Organizational Behavior, 1970.

26. Eysnek, H.J. and meill, W.A, Encyclopedia of Bsychology. Vol. L and 3, 1972.

27. Gordon, J.E. Personality and behavior, 1956.

28. Good. C.V. Dictonary of Education. (3rd – edition), 1956.

29. Lawier. E. Jobatitudes and employce motivation in the personal psychology 1970.

30. Litter, Joseph A. The Analysis of organizations Fs. And 2d, ed, 1972.

31. Luthan, Fred. Organizational Behavior, 1973.

32. Lewis, Donald. Scientific principles of psychology, 1963.

33. Robertson, Ian. Sociology, 1977.

34. Schermerhorn, Manag . Ment, Inc, 2001.

35. William, James, Social problems 1980.

الفصل الرابع
أنواع المراسم
KINDS OF CEREMONIES

- مراسم الدخول والخروج .
- مراسم المصعد الكهربائي.
- مراسم السير على الأرصفة.
- مراسم صعود الدرج والنزول منه .
- مراسم السير في المواكب.
- مراسم وضع أكاليل الزهور
- مراسم أداء اليمين.
- مراسم تقديم التهاني.
- مراسم استقبال الضيوف الرسميين.
- الأسئلة.
- المصادر والتعليقات.

الفصل الرابع

أنواع المراسم

للمراسم أنواع مختلفة، تختلف وتتنوع، بتنوع واختلاف المناسبات والنشاطات السلوكية، سواء تلك المتعلقة بالتعامل اليومي بين الرجال أنفسهم أو بينهم وبين السيدات، أو في أثناء التعامل خلال إقامة بعض الاحتفالات الرسمية مثل حفلات التكريم أو وضع أكاليل الزهور أو تلك المتعلقة بمراسم الصعود في السيارات والنزول منها، وما إلى ذلك. وفي ما يأتي أنواع هذه المراسم مبتدئين فيها من التعامل السهل إلى التعامل الذي يتسم ببعض التعقيدات[*].

مراسم الدخول والخروج

في الدخول والخروج تكون الأولوية إلى ضيف الشرف ثم الداعي، على أن يسبقها مدير المراسم أو معاونوه، وحسب الظروف لتوجيههم نحو الجهة المقصودة. ولا يجوز الدخول أو الخروج قبل الشخصيات الأعلى مقاما أو سنا، أو قبل السيدات. ومن الجدير بالذكر في ما يخص قواعد الانصراف من (الوليمة) أن يودع المدعون المضيف بالمصافحة ويشكرونه، ويكون الانصراف بعد ضيف الشرف -كما ذكرنا- في الولائم الرسمية جدا، ولا يليق أن يبقى المدعو بعد انصراف المدعوين إلا إذا دعي لذلك من قبل الداعي، وفي حالة وجود حالة قسرية تجبر الضيف أن يغادر فيفسر حالته منفرداً للداعي وينصرف بدون جلب نظر أحد. وهذا لا يجوز في حالة وجود ضيف شرف قيادي كما انه ليس هناك ما يدعو أحدهم إلى مصافحة جميع المدعوين عند الانصراف. وكأنه يدعوهم للحاق به. تكفي انحناءه يسيرة مع ابتسامة تحية لمن يكون بالقرب منه (19:ص36).

2. مراسم المصعد الكهربائي

الأولوية هنا إلى ضيف الشرف ثم الداعي على أن يرافقهما مدير المراسم أو (معاونوه) ليقوم بالمساعدة اللازمة، ويجوز أن يرافقهم أحد الأشخاص الرسميين البارزين إذا كان المصعد

[*] راجع هوامش الفصل الرابع.

يتسعهم بسهولة. يؤمن في جميع الأحوال فتح باب المصعد عند الدخول وعند الخروج من قبل أحد الشخصيات. أما بشكل عام، فالأسبقية للخارجين من المدخل لا الداخلين عليه، ويستحسن عدم التدخين في المصعد الكهربائي.

3. مراسم السير على الأرصفة

يطبق في (السير على الأرصفة) البروتوكول المتعلق في المواكب مع مراعاة بقاء ضيف الشرف (ولا سيما السيدات): .

أ- أما في الوسط (اذا كان عدد الاشخاص ثلاثة).

ب-او اقرب ما يكون الى الابنية بعيدا عن حافة الرصيف (اذا كان عدد الاشخاص اثنين فقط) وذلك للمحافظة على الضيف او على (السيدة) من خطر السيارات المارة.

4. مراسم صعود الدرج والنزول منه.

الأسبقية هنا ايضاً لضيف الشرف والداعي معا على ان يسبقها مدير المراسم (او معاونوه) للتوجيه، ثم يتبعها باقي المدعوين حسب اسبقيتهم (بمساعدة موظفي المراسم) ويراعي عند النزول ان يسبق ضيفة الشرف او السيدات شخص رسمي (لمساعدتهن عند اللزوم) اما في البروتوكول غير الرسمي، فقد جرى العرف على صعود الرجال قبل السيدات.

5. مراسم السير في المواكب

عندما تقتضي الظروف او المناسبات ان يسير كبار الشخصيات مسافة معينة على الأقدام، تراعي في ذلك القواعد الآتية (علما ان مكان الشرف دائما في الوسط ثم يليه اليمين ثم اليسار).

أ- ان لا يزيد الصف الأول على خمسة اشخاص .

ب-اذا كان مؤلفا من شخصين فقط، فمكان الشرف على اليمين والثاني على اليسار على وفق الشكل الآتي:

↑

(1) ـ 2 (اتجاه السير) .

ج- واذا كان مؤلفاً من ثلاثة اشخاص فيكون الترتيب على الشكل الاتي:

2 ـ (1) ـ 3 (اتجاه السير).

د- واذا كان مؤلفاً من خمسة اشخاص فيكون الترتيب على الشكل الاتي :.

4 ـ 2 ـ (1) ـ 3 ـ 5

يراعي في جميع هذه الأحوال ان يتقدم الموكب مدير المراسم او معاونه (حسب الظروف) لرسم الطريق، والسهر على حسن انتظام الموكب واتخاذ المبادرات المطلوبة عند المغادرة والوصول اثناء سير الموكب.

وعند السير في الشارع العام لا تنظر باهتمام زائد الى ما حولك، ولا تشير بإصبعك الى الناس او الأشياء، ولا تضع يدك في جيبك.

6. مراسم وضع أكاليل الزهور Ceremonies of Puttingfiowers crown

جرى العرف على القيام بوضع أكاليل الزهور على الأماكن ذات الدلالة التاريخية مثل نصب الجندي المجهول او وضع أكاليل الزهور على اضرحة الشهداء والراحلين من القادة والشخصيات الكبيرة التي قدمت خدمات جليلة للوطن والأمة ويقوم بوضع أكاليل الزهور في المناسبات الوطنية والقومية، السادة المسؤولون في الدولة او رؤساء المنظمات المهنية والشعبية او رؤساء الاحزاب او الوفود الزائرة للبلاد ..الخ ويكون وضع أكاليل الزهور اما بطريقة (الإكيل الواحد) او (المجموعة الكبيرة) او (اكثر من إكليل) وتكون على وفق ما يأتي:.

أ- **الإكليل الواحد**

يقوم بعض السادة المسؤولين بوضع إكليل من الزهور على نصب الجندي المجهول تيمنا واستذكاراً لمعاني التضحية من اجل الوطن والمراسم المتبعة هي

اولاً- يتم اخبار المسؤولين عن النصب باليوم والساعة لوضع الإكليل لكي يتهيأ مدير النصب ويقوم بأشعار المسؤولين على مراسم النصب.

ثانياً- إبلاغ الجهات الإعلامية لإرسال المختصين لتسجيل وقائع او مراسم وضع الإكليل.

ثالثاً– يقوم قسم المراسم في الوزارة المعنية بتهيئة الإكليل من خلال شرائه من أحد محلات بيع الزهور المتخصصة بهذا الغرض، ويراعي في ذلك نوعية الورود، والشريط المكتوب عليه المناسبة.

رابعاً– في اليوم والساعة المحددة يكون المسؤولون في قسم المراسم متواجدين في مكان وضع الإكليل ويكون حضورهم قبل وصول المسؤول بساعة في الأقل حتى يعرفوا على ان كل شيء جاهز.

خامساً– عند وصول المسؤول يستقبل من قبل إدارة النصب– او مكان وضع الإكيل – ومن قبل مراسم النصب والمسؤولين في الدائرة المعنية .

سادساً– يقف المسؤول ويكون الى جواره مسؤول المراسم – يقف على اليمين – وحين تبدأ الفرقة الموسيقية بالعزف الخاص، تبدأ حركة المسؤول مع المرافق، وأمامهما يتقدم حاملو الإكليل حتى وصول مكان وضع الإكليل.

سابعاً– يشارك المسؤول بمسك الإكليل وهو بين أيادي حاملي الإكليل ووضعه على المكان المعد لذلك[1].

ب– **المجموعة الكبيرة**

حين يكون المشاركون بوضع الإكليل يمثلون مجموعة كبيرة أكثر من مئتي شخصية مثلا ويكون ذلك عند حضور المؤتمرات او الاحتفالات الدولية او الاقليمية او المحلية.

يتم اختيار مجموعة صغيرة من بين اعضاء المجموعة الكبيرة ويكون عددهم بحدود (10) عشرة اعضاء يمثلون اقطاراً مختلفة او منظمات مختلفة ويكون أعضاؤها من بين أهم او اكبر المسؤولين المشاركين من السيدات والسادة، يتقدمون لوضع الإكليل ويتقدمهم واحد او اثنان من بينهم لغرض مسك الإكليل ووضعه على المكان المعد. ويقف باقي اعضاء الوفود خلفهم. ويشارك الجميع بقراءة سورة الفاتحة.

[1]) حين يكون وضع الإكليل برعاية رئيس الدولة يعزف النشيد الوطني عند وصوله او من يمثله في بدء الاحتفال وفي نهايته. ويمكن تنفيذ البرامج الأخرى المعدة من الجهة المعنية بعد وضع الإكليل مثل زيارة المعارض وما الى ذلك.

ج- <u>اكثر من أكليل</u>

تنظم الإكليل وتوضع في مكان محدد خاص، وينادى في مكبر الصوت -إن وجد- بالبدء بتقديم إكليل الجهة الفلانيه ثم يستمر بذلك بالتعاقب وحسب نظام الأسبقية.

7.مراسم اداء اليمين

تقام مراسم اداء اليمين في مناسبات مختلفة، منها المناسبات الخاصة بتسنم رؤوساء او ملوك الدول مهام رئاسة الدول، او الحكومة، او بمناسبة اصدار مرسوم بتعين احد الوزراء. وفيما يأتي توضيح لهذه المراسم:.

أ-تهيئة القاعة الخاصة بأداء اليمين.

ب- توضع طاولة في مكان مناسب يكون مقابل الذي يؤدي امامه اليمين.

ج- يوضع على الطاولة من جهة اليمين القرآن الكريم. وعلى جهة اليسار يوضع اللوحة الخاصة بأداء اليمين.

د-يحضر الساده المراد ادائهم اليمين من المعينين الجدد، ويجلسون حسب الاسبقية الوارده في سياق تسلسلهم في مرسوم التعيين.

هـ- بعد ان يشير مسؤول المراسم على المدير المعين، يتقدم الى الطاولة الخاصة بأداء اليمين. ويضع يده اليمنى على القرآن الكريم. ويبدأ بقراءة النص ويده تبقى على القرآن الكريم لحين الانتهاء من قراءة نص قسم اليمين. (وفي حالة ارتداء المراد اداءه اليمين الزي العسكري يؤدي التحية العسكرية قبل اداءه اليمين).

و-بعد الانتهاء من قراءة نص اليمين. يتقدم لمصافحة المسؤول الذي يقدم له التهنئة ويمكن ان يتحدثا في الامور المتعلقة بالعمل وان يقدم له التوجيهات الخاصة.

8. مراسم تقديم التهاني Congratulation

في بعض المناسبات السعيدة كالأعياد مثلاً جرت العادة على تبادل التهاني بين المسؤول او مدير المنظمة والعاملين. ويكون ذلك بطريقتين :

اولاً- ان يقوم المسؤول نفسه بزيارة المنتسبين في مواقع عملهم لتقديم التهاني. اما الطريقة الثانية- وهي الطريقة الشائعة، فيقوم رؤوساء الدوائر او مديرو الاقسام مع موظفيهم بزيارة المسؤول لتقديم التهاني. ويكون مدير المراسم في هذه الحالة موجوداً لتنظيم هذه الزيارات، وادخال المجاميع بالتناوب وحسب نظام الأسبقية المعمول به في تلك المنظمة.

9. مراسم استقبال الضيوف الرسميين

في حالة وصول ضيف رسمي لمقابلة المسؤول، يكون دور موظف المراسم بان يعرف اولاً المكان المخصص لاستقبال الضيوف مسبقاً، ثم يسير مع الضيف متقدما بضع خطوة او خطوتين عليه حتى اذا اراد الضيف منه شيئاً لا يلتفت وحتى يستطيع موظف المراسم القيام بأعمال الدلالة. عند الوصول الى الباب – فإذا كان مغلقاً – بفتحة الموظف المرافق باليد اليسرى ويستدير بجنب الباب ليفسح المجال لدخول الضيف. بعد ان يقدمه الى المسؤول يشير الى الضيف بمكان الجلوس ويكون دائما على يمين المسؤول.

اسئلة الفصل الرابع

س1: اذكر العبارات الصحيحة: .

أ- الأسبقية في الدخول والخروج الى ضيف الشرف ثم الداعي.

ب- يجوز الدخول والخروج قبل السيدات.

ج- يفضل مصافحة جميع المدعوين عند الانصراف من وليمة رسمية.

د- يكون ضيف الشرف في البداية على اليمين في حالة السير على الأرصفة اذا كان عدد الأشخاص ثلاثة.

هـ- في الصعود الى الدرج تصعد السيدات قبل الرجل وكذلك في النزول منه.

س2: طلب منك مدير قسم المراسم ان تتهيأ لقيام الوزير بوضع إكليل من الزهور على نصب الجندي المجهول. ما الإجراءات التي تتخذها لإنجاز ذلك؟

المصادر والتعليمات

1. ***البروتكول والاتكيت مظهر حضاري***. مصدر سابق.
2. ***مقابلة مع المدير المناوب***. سبق ذكرها.

الجوانب التطبيقية

يطلب من الطلبة أعداد تقارير ميسرة عن بعض أنواع المراسم وكيفية أدائها: مثلا في المعاهد الموجودة في المحافظات بالإمكان أعداد مثل هذه التقارير عن طريق الاتصال بدوائر العلاقات العامة او المكاتب الخاصة بالسادة المحافظين والمنظمات الجماهيرية والمهنية للتعرف على كيفية استقبال الوفود او كيفية القيام بتقديم التهاني للسيد المحافظ في المناسبات المختلفة، ثم يسجل الطلبة ملاحظاتهم والفوارق او الاختلافات التي وجودها ومقارنتها بما تعلموه في الكتاب ومناقشة ذلك داخل القاعة الدراسية.

الفصل الخامس

الأسبقية

Precedence

- مفهوم الأسبقية.
- أنواع الأسبقيات.
- أسبقية الرؤساء والملوك.
- أسبقية الوزراء وكبار الموظفين.
- أسبقية الأزواج والزوجات.
- الأسبقية بين الدول.
- الأسبقية في المؤتمرات.
- الأسبقية في الأمم المتحدة.
- الأسبقية في اجتماعات مجلس الجامعة العربية
- أسبقية البعثة الدبلوماسية.
- رؤساء البعثات الدبلوماسية.
- أسبقية رؤساء البعثات الدبلوماسية.
- أسبقية في المناسبات المختلفة.
- أسبقية الركوب في السيارات الرسمية.
- مراسم الزيارات الرسمية (أنموذج عن برنامج استقبال رئيس دولة أجنبية)

الفصل الخامس

الأسبقيـة

مفهوم الأسبقية– هي حق التقدم بين الشخصيات على الصعيد الرسمي والاجتماعي. والالتزام بنظام الأسبقية بالغ الأهمية ومراعاته وتطبيقه بدقه وحرص أمر ضروري [1].

لقد ظل موضوع الأسبقية والقدم والصدارة قبل القرن الثامن عش– غير محكوم بقاعدة ثابتة، ولهذا استعملت شتى الوسائل لتفادي الحساسيات وحسمها كعقد معاهدات ثنائية يتفق عليها مبدئياً ومسبقاً على كيفية تطبيق الأسبقية او الحل لأزمة مؤتمر كاولويتز عام 1699 بجعل دخول المفاوضين لقاعة الاجتماع من اربعة ابواب ذات اشكال ومقاسات مطابقة وفي آن واحد، او الجلوس حول الموائد المستديرة لتكون مراكز الصدارة موحدة وما الى ذلك من اجراءات(17:ص19).

ان مؤتمر فيينا 1815 ومؤتمر ايكس لاشابيل عام 1818 نظم الى حد كبير موضوع الأسبقية والقدم. واتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية المبرمة في 18/نيسان 1961 ملزمة لجميع الدول الأعضاء في منظمة الأمم المتحدة وهي خير دليل ومرجع للأسبقية.

---

[1]) راجع هوامس الفصل الخامس.

- **انواع الاسبقيات**

1. أسبقية الرؤساء والملوك

كانت هناك في الماضي عدة أسس لتنظيم الأسبقية بين الر}ساء والملوك منها قدم الاستقلال او عدد السكان او مساحة الإقليم او النظام الملكي على النظام الجمهوري. ولكنها مرفوضة في الوقت الحاضر.

ان القاعدة الراهنة في الأسبقية لؤساء الدول تستند الى مبدأ المساواة بين الدول المستقلة والذي أقره ميثاق الأمم المتحدة وتحدد هذه الأسقية قدم كل منهم في الحكم أي تاريخ تتويج الملوك وتاريخ تولي رئاسة الجمهورية. ويجب ان نتذكر بأن رئيس الدولة الضيف يتقدم على رئيس الدولة المضيف بصرف النظر عن اعتبارات القدم.

2. أسبقية الوزراء وكبار الموظفين

تحدد أسبقية الوزراء على وفق المرسوم بتشكيل الوزراة ولكل بلد أسلوب خاص في تحديد الأسبقية أما كبار الموظفين في الدولة فتحدد أسبقيتهم استنادا الى المركز الذي يشغلونه ثم الى مرتبتهم في هذا المركز ثم الى قدمهم في هذه المرتبة واذا انتمى موظف لأكثر من فئة او لقب فتكون أسبقيته في الفئة العليا.

3. أسبقية الأزواج والزوجات

ان ازواج رئيسات مجلس الوزراء او الوزيرات والموظفات اللواتي يشغلن منصباً كبيراً في الدولة لا يتمتعون بأسبقية الزوجات، وتحدد أسبقيتهم حسب الوظيفة التي يشغلونها في الدولة او أسبقية خاصة اذا لم يكونو موظفين.. ليأخذ بعين الاعتبار احترام مركز الوزجة الرسمي مع عدم المساس بأسبقية موظفي الدولة البارزين ومراعاة الاعراف والتقاليد المحلية وتتمتع الزوجات بالأسبقية المحددة للزوج وتراعى في تقديم السيدات على الرجال واتباع التداخل أي وضع سيدة ثم رجل وهكذا.

4. الأسبقية بين الدول

في التوقيع على المعاهدات او الاتفاقات المتعددة الاطراف او الثنائية تتبع الطرائق الآتية:
طريقة التناوب

تطبع المعاهدات والاتفاقيات بنسخ تعادل عدد الدول المشاركة وتوقيع كل دولة في المركز الأول من النسخة التي ستحتفظ بها تلك الدولة.

ب-الطريق الأبجدية

يتم التوقيع حسب الحرف الأول الذي يبدأ به اسم الدولة الرسمي.

5. الأسبقية في المؤتمرات

في المؤتمرات تمنح الرئاسة والسكرتارية العامة الى الدولة المضيفة على سبيل المجاملة. وفي المؤتمرات الدولية والأقليمية تكون الرئاسة بالتناوب. وهناك مظاهر اخرى تأخذ طابع الأسبقية لابد من الاتفاق عليها مسبقاً ومنها: مستوى التمثيل فيراعي ان تكون درجة رؤساء الوفود متساوية. اما عن مقر الاجتماع فيمكن عقد هذه الاجتماعات بالتناوب لدى كل الطراف او الانفاق على عقدها في مقر محايد. وشكل المائدة مهم جداً، وتفضل المائدة المستديرة لحسم أماكن الصدارة.

6. الأسبقية في الأمم المتحدة

الأمين العام للأمم المتحدة يمنح أسبقية خاصة لأنه يمثل اكبر منظمة عالمية ويعد دوما ضيف شرف ويتمتع بتكريم خاص واستثنائي. وجرى العرف الدولي على معاملته كرئيس دولة أما في حالة استقباله وتوديعه فيقوم بذلك وزير الخارجية ورئيس التشريفات- إلا في بعض الحالات المهمة جداً والتي تقتضي زيارة الأمين العام، فيقوم رئيس الحكومة مع وزير الخارجية بالاستقبال والتوديع.

أ-الأسبقية في اجتماعات الجمعية العامة

تحدد الأسبقية في أثناء انعقاد دورات الجمعية العامة بملاحظة الآتي:

اولاً– أسبقية رؤساء الوفود من رتبة سفير تحدد بالنسبة الى الترتيب الأبجدي لاسم بلادهم باللغة الإنكليزية.

ثانياً– هذه الأسبقية غير ثابتة – فهي تحدد كل عام في الحرف الذي يظهر في القرعة التي تجري قبل ابتداء الدورة وتمتد لمدة سنة واحدة .. وتتناول مقاعد الوفود في اجتماعات الجمعية العامة بالاضافة الى جميع المناسبات والحفلات الرسمية.

7. **الأسبقية في اجتماعات مجلس الجامعة العربية**

تحدد أسبقية المندوبين وفقا للترتيب الأبجدي باللغة العربية للدول الأعضاء(38:ص62).

8. **أسبقية الهيئة الدبلوماسية**

المبدأ الدولي يقضي بمنح الأسبقية للهيئة الدبلوماسية على جميع الهيئات وخاصة عند حضور رئيس الدولة. ولا تجوز تجزئة الهيئة الدبلوماسية في الحفلات الرسمية، أي التفريق بين السفراء وبقية رؤساء البعثات الدبلوماسية– وتتمتع زوجات البعثات الدبلوماسية بأسبقية أزواجهن.

9. **رؤساء البعثات الدبلوماسية :(3:ص400)**

نصت المادة 14 من اتفاقية فيينا لعام 1966 بالآتي :.

أ. يرتب رؤساء البعثات الدبلوماسية في مراتب ثلاث كالآتي : .

اولاً– مرتبة السفراء ومندوبي البابا من درجة قاصد رسولي، المعتمدين لدى رؤساء الدول، وكذا رؤساء البعثات الآخرين الدين في درجة مساوية.

ثانياً– مرتبة المبعوثين والوزراء ومندوبي البابا من وكيل درجة قاصد رسولي، المعتمدين لدى رؤساء الودل.

ثالثاً– مرتبة القائمين بالأعمال المعتمدين لدى وزارة الخارجية.

ب. في عدا ما يتصل بشؤون الصدارة والمراسم، لا يفرق اطلاقاً بين رؤساء البعثات بسبب مرتبتهم. وفيما يأتي تصنيف رؤساء البعثات – حسب اتفاقية فيينا 1915 وأبكس لاشابيل 1918 والمتبعة حتى الآن:.

الدرجة الأولى . سفير، قاصد رسولي.

الدرجة الثانية – مندوب فوق العادة – وزير مفوض – وكيل قاصد رسولي.

الدرجة الثالثة – وزير مقيم.

الدرجة الرابعة – قائم بالأعمال – قائم بأعمال النيابة.

أ– أسبقية رؤساء البعثات الدبلوماسية:(3:ص399)

نصت المادة 13 من اتفاقية فيينا لعام 1961 على الآتي:

أولاً– يعد رئيس البعثة قائما بمهماته في الدولة المعتمد لديها من وقت تقديمه أوراق اعتماده او من وقت قيامه بالإخطار بوصوله وتقديمه صورة من اوراق اعتماده الى وزارة خارجية هذه الدولة او الى وزارة اخرى متفق عليها، تبعا لما يجري عليه العمل في الدولة المعتمد لديها، على ان يرعى اتباع اجراء موحد في هذا الشأن.

ثانياً– يتحدد ترتيب تقديم اوراق الاعتماد او صورة من هذه الاوراق بتاريخ وساعة وصول رئيس البعثة.

ونصف المادة 16 من الاتفاقية نفسها:(3:ص40)

1. يتحدد ترتيب رؤساء البعثات في كل مرتبة تبعا للتاريخ والساعة التي تولوا فيها مهماتهم وفقاً لنص المادة 13.
2. التعديلات التي تدخل على أوراق اعتماد رئيس البعثة دون ان تتضمن تغييراً في مرتبته لا تؤثر في ترتيبة من حيث الصدارة.

ويعد السفير الذي مكث في الدولة المعتمدة أطول مدة عميدا للسلك الدبلوماسي وفي بعض الدول الكاثوليكية يعد القاصد الرسولي عميدا أخر بصرف النظر عن أقدميته.

ثانياً– مرتبتهم الدبلوماسية.

ثالثاً– تاريخ تسلم وزارة الخارجية مذكرة صادرة عن سفارتهم او مفوضيتهم والمتضمنة اعتمادهم بهذه الصفة.

ب- أسبقية الوزراء المفوضين (17:ص22)

الوزراء المفوضون الذين يرأسون المفوضات - تأتي مرتبتهم بعد السفراء وتحدد اسبقيتهم استناداً الى تاريخ تقديم كتاب الاعتماد او تاريخ تسليم كتاب الاعتماد الى وزير الخارجية.

ج- أسبقية القائمين بالاعمال الأصليين (17:ص25)

ستحدد أسبقيتهم استناداً الى ثلاثة عناصر : .

اولاً- مستوى البعثة الدبلوماسية . فالقائم بالاعمال الأصلي في سفارة يتقدم على القائم بالأعمال في المفوضية.

ثانياً- مرتبتهم الدبلوماسية .

ثالثاً- تاريخ تسلم وزارة الخارجية كتاب الاعتماد او البرقية الصادرة عن وزير خارجيتهم والمتضمنة اعتمادهم.

د- أسبقية القائمين بالاعمال بالنيابة في السفارات(7:ص26)

أسبقية القائمين بالاعمال بالنيابة في السفارات تلي القائمين بالاعمال الأصليين وأسبقيتهم تعتمد على ثلاثة عناصر : .

اولاً- مستوى البعثة الدبلوماسية (سفارة او مفوضية).

ثانياً- مرتبتهم الدبلوماسية.

ثالثاً- تاريخ تسلم وزارة الخارجية مذكرة صادرة عن سفارتهم خارجيتهم والمتضمنة اعتمادهم بهذه الصفة.

هـ-الأسبقية بين المحلقين العسكريين

تعتمد هذه الأسبقيةعلى رتبتهم العسكرية، ثم الى تاريخ ابلاغ وصولهم ومباشرتهم رسميا على وفق مذكرة رسمية صادر من البعثة الدبلوماسية وموجهة الى وزارة الخارجية! تحدد

أسبقية القائم بالأعمال العسكرية في البعثة الدبلوماسية فيكون مباشرة بعد الموظف الدبلوماسي الذي يلي رئيس البعثة والذي يقضى ان يكون قائما بالأعمال بالنيابة في حال غياب رئيس البعثة. ويتقدم عادة على جميع المستشارين الثقافيين والتجاريين والصحفيين المعينين لدى البعثة الدبلوماسية.

و- الأسبقية بين المستشارين والمحلقين وأعضاء البعثة الدبلوماسية

تراعي أسبقيتهم حسب مراتبهم الفعلية لدى حكومتهم ويجوز تقديم الملحقين الفنيين اذا كانت الحفلة او المناسبة الرسمية المقامة من قبل الدولة المضيفة او من قبل رئيس البعثة لها علاقة مباشرة باختصاصه.

ز- أسبقية القناصل (17:ص27)

نصت المادة (16) من اتفاقية العلاقات القنصلية المعقودة في فيينا 1963 على الأسبقية بين رؤساء البعثات القنصلية وكالآتي:

أ- يتقدم رؤساء البعثات القصلية المسلكيون على القناصل الفخريين.

ب- تحدد الأسبقية استنادا الى الاعتبارات الآتية:

<u>اولاً-</u> الرتبة القنصلية.

<u>ثانياً-</u> تاريخ الاجازة القنصلية الممنوحة من قبل الحكومة المعتمد لديها القنصل بصرف النظر عن تاريخ البداءه القنصلية الصادرة عن رئيس دولتهم او عن وزير خارجيتهم.

<u>ثالثاً-</u> او تاريخ موافقة السلطات المحلية على ممارسة البعثة القنصلية لإختصاصاته رسمياً.

<u>رابعاً-</u> رؤساء البعثات القنصلية الأصليون يتقدمون على رؤساء البعثات القنصلية بالنيابة – وتحدد الأسبقية لرؤساء البعثات القنصلية بالنيابة الى رتبتهم ثم الى قدم ممارستهم بالوكالة.

خامساً- تحدد أسبقية رؤساء البعثات القنصلية في الحفلات الرسمية قبل المحلقين العسكريين.

سادساً- في الحفلات التي يقيمها رئيس البعثة الدبلوماسية للجالية المحلية من رعايا البعثة تحدد أسبقية رئيس البعثة القنصلية بعد رئيس البعثة الدبلوماسية. وهنا لا يعد الموظف الدبلوماسي المكلف بالأعمال القنصلية قنصلاً، فيتقدم عليه الوزير المفوض والمستشار والسكرتير الأول.

سابعاً- أسبقية رؤساء البعثات القنصلية خارج العواصم (في الحفلات) تأتي مباشرة بعد المحافظ او أعلى مسؤول إداري.

الأسبقية في المناسبات المختلفة

أ- توجد في المجتمعات شخصيات تستحق رعاية وتكريم بشكل خاص كأصحاب المراكز العلمية الرفيعة من مؤلفين او مخترعين او رواد في حقل حيوي او محاربين قدماء او مجاهدين..الخ فهذه الفئات تعامل بشكل واعتبار خاص مع التقيد الدقيق بالأسبقيات الرسمية لرجال الدولة من قيادات ووزراء وأعضاء الهيئة الدبلوماسية او كبار رجال الجيش ورؤساء الطوائف الدينية ورؤساء النقابات والاتحادات..الخ كما قد يراعي الى جانب الأسبقية الرسمية عامل السن او القرابة حسب ظروف العمل.

ب- في الحفلات التي يحضرها رئيس الدولة يبدأ الحفل بعد وصوله مباشرة ولا يسمح لأحد بعده بالدخول، ولا يجوز لأحد الحاضرين ان يخرج من الحفل قبل خروج رئيس الدولة.

ج- تتمتع السيدات بأسبقية أزواجهن – كما سبق ذكره – وفي حالة التساوي يؤخذ بعين الاعتبار السن وتقدم السيدات المتزوجات على الأنسات إلا في حال اشغال الأنسة مركزا رسميا مهماً.

د- في حالة وجود ضيف كبير برفقة زوجته، يتحتم تواجد قرينة المضيف أيضا، ويمكن سيرها على يمين الضيف، وقرينته تسير على يمين المضيف. يستحسن تطبيق

قاعدة سير المضيف وعلى يمينه الضيف وسير الزوجات معا الضيفة على يمين المضيفة.

هـ-الأسبقية في ركوب الطائرة تكون عند الصعود اليها تصعد الشخصية الأعلى مركزا بعد المرافقين وعند النزول منها يخرج قبل جميع المرافقين.

أسبقية الركوب في السيارات الرسمية(17:ص23)

تحدد الأسبقية في مقاعد السيارة الرسمية كما يأتي :

- η مقعد اليمين في الصدر هو مقعد الشرف.
- η مقعد اليسار في الصدر.
- η المقعد الأوسط في الصدر (لايجوز اشغاله في المناسبات الرسمية إلا عند الضرورة القصوى).
- η المقعد الأيمن بجانب السائق يحتله عادة المرافق او رئيس المرافقين.
- η اذا كان المضيف يقود السيارة فالمقعد المجاور له هو مقعد الشرف.

أ- أصول الركوب في السيارات الرسمية.

يدخل اولً ضيف الشرف ويحتل المقعد على يمين صدر السيارة[η]، يدخل بعده المضيف ويجلس الى يساره. يدخل المرافق او رئيس المرافقين أخيراً ويجلس قرب السائق، تراعى في ركوب السيارات إحدى الطرائق الآتية:

اولاً- اذا وقفت السيارة على يسار الطريق يتبع الترتيب الآتي:

(1)- يدخل ضيف الشرف – في حال وجوده يحتل مقعد الشرف (على اليمين).

(2)- يدخل ثانياً الشخص الثاني ويحتل المقعد الثاني دون ان يمر من امام الأول(ضيف الشرف).

(3)- يدخل أخيراً المرافق او الرئيس الرافقين من الباب الأيمن الأمامي لمجلس قرب السائق.

[η]) اعتاد العامة من الناس تسمية المقعد الأمامي في السيارة الخاصة وسيارات الأجرة (الصدر) أما في السيارات الرسمية فيقصد بصدر السيارة المقعد الخلفي

شكل رقم (3)

ترتيب ركوب السيارة في حالة الوقوف على اليسار

2 3

المصدر. البروتوكول مظهر حضاري. ص39

ثانياً- اذا وقفت السيارة على يمين الطريق يتبع احد الترتيبين الآتيين:.

(1)- يدخل اولاً ضيف الشرف من الباب الأيمن ويحتل مقعد الشرف (على اليمين) ثم يدخل الشخص الثاني من الباب نفسه ويمر من أمام الأول ليحتل المقعد الثاني على اليسار.

شكل رقم (4)

ترتيب ركوب في حالة الوقوف على اليمين (أ)

2 3

المصدر. البروتوكول مظهر حضاري. ص39

(2)- يدخل اولاً ضيف الشرف من الباب الأيمن ويحتل مقعد الشرف على اليمين. ثم يدخل الشخص الثاني من الباب الأيسر، ليحتل المقعد الثاني على اليسار (دون ان يمر من أمام الأول)

شكل رقم (5)

ترتيب ركوب السيارة عند وقوف السيارة على اليمين (ب)

3 2

المصدر. البروتوكول مظهر حضاري. ص40

(3)- إذا اقتضت الضرورة أشغال المقعدين الصغيرين في السيارات التي تتسع (7أو 8 أشخاص) يجب أشغال المقعد الصغير المقابل للشخص الثاني، بحيث يكون المقعد الصغير أمام (مقعد الشرف) فارغاً .

شكل رقم (6)

أسبقية ركوب السيارة الرسمية

1-3-2		4	5

المصدر. البروتوكول مظهر حضاري. ص41

ب_ أصول النزول من باب السيارات :

أولاً: يجب على السائق أو منظمي المركب أو الحفلة اتخاذ ترتيبات السير اللازمة لإيقاف السيارة على يمين الطريق حتى يتسنى لضيف الشرف أو أكبر شخصية النزول من السيارة قبل غيره .

ثانياً: يجب على منظم الموكب اتخاذ التدابير لتأمين وجود حاجب أو شرطي أو جندي يتولى فتح الباب الأيمن لضيف الشرف، قبل ركوبه وعند نزوله وشخص أخر (عند الاقتضاء) لفتح الباب الأيسر للشخص الثاني .

ج_ الأسبقية في مقاعد السيارات الخاصة :

إذا كان صاحب السيارة يسوقها بنفسه تصبح الأسبقية بأن يكون المقعد المجاور للسائق (هومقعد الشرف) وتشغله أما أعلى السيدات مقاماً أو أقدمهن سناً، أو أعلى الراكبين مركزاً أو مقاماً أو أكبرهم سناً .

د_ التحية في السيارة :

الأصل أن يسبق إلى التحية من كان راكباً السيارة، ما لم يكن أعلى مقاماً من الشخص الموجود في الطريق، سواء أكان واقفاً أم ماشياً .

هـ_ التدخين في السيارات :

جرى العرف على عدم التدخين في السيارة الرسمية . بصورة عامة فيستحسن عدم التدخين، لتجنب إزعاج الذين لا يدخنون .

مراسيم الزيارات الرسمية

(انموذج عن برنامج استقبال رئيس دولة أجنبية(19:ص13- ص14)

أ- يقتضي التفريق كلياً بين الاستقبال الرسمي والأستقبال الشعبي حرصاً على نجاح الأستقبال وعدم وقوع المسؤولين عن المراسم في فوضى، ولا سيما إذا كان الضيف الزائر يتمتع بشخصية شعبية أو شهرة عالمية أوإقليمية .

ب- يصطف المستقبلون الرسميون حسب نظام البروتوكول المقرر بإشراف مدير المراسم ومعاونيه .

ج- يتم إخلاء ساحة المطار أو جانب منه، من الطائرات التجارية .

د- تصطف فرقة الجيش أو الشرطة (وفق العدد المقرر في النظام) في المكان المحدد لها، على أن تتقدمها فرقة الموسيقى .

هـ- توضع سجادة ملونة ضيقة (ذات لون أحمر في الغلب) ابتداء من النقطة المحددة لوقوف طائرة الضيف الزائر وتمتد أمام فرقة الجيش والمستقبلين الرسميين، وبذلك تعد رسماً لخطة سير الضيف ورئيس الدولة المستقبل .

و- عند اقتراب الطائرة من ساحة الاستقبال يتقدم نحوها رئيس الدولة يرافقه رئيس المجلس النيابي ورئيس الحكومة ورئيس الحزب الحاكم (في حالة وجوده) وولي العهد (في حالة وجوده) وسفير الدولة الضيف وأعضاء بعثة الشرف (في حالة تسميتهم) وفي عدادهم السفير المعتمد لديه .

ز- تقف طائرة الضيف بحيث يراعى فيها أمران :

أولاً– أن يكون بابها أمام السجادة الممتدة على مسافة (20م) تقريباً من فرقة الموسيقى .

ثانياً– أن يكون اتجاهها بحيث يتوجه الضيف ورئيس الدولة رأساً لعرض فرقة الجيش والشرطة (ومن جهة اليسار) .

ح– يصعد إلى الطائرة (بعد وقوفها) سفير دولة الضيف ومدير المراسم المحلي لإعطائه فكرة سريعة عن الترتيبات التي تنتظره عند نزوله من الطائرة .

ط– يظهر رئيس الدولة على رئس السلم ويحي بيده مستقبليه الرسميين والشعبيين ثم ينزل السلم وخلفه كبار مرافقيه والسفير ومدير المراسم .

ي– يستقبله رئيس الدولة عند أسفل السلم، ويرحب به أجمل ترحيب (وقد يتعانقان) إذا كانت العلاقة ودية بين الدولتين للغاية .

ك– تطلق المدافع (21) طلقة ترحيباً بقدوم الضيف الكبير وذلك في اللحظة التي تطأ فيها قدماه أرض البلاد .

ل– يقدم رئيس الدولة الضيف كبار المستقبلين له أمام سلم الطائرة، ثم رئيس وأعضاء بعثة الشرف (في حالة تسميتهم) .

م– يقدم رئيس الدولة الضيف كبار مرافقيه إلى رئيس الدولة المضيف .

ن– تقدم عند الاقتضاء بعض الآنسات باقات الزهور والورود إلى الزائر الكبير .

س– يتوجه الرئيسان (وحدهما) (بإرشاد مدير المراسم) إلى منصة الشرف المعدة للاستماع للنشيدين . ويقف الرئيس الزائر إلى اليمين ويقف عن يساره رئيس الدولة المضيف .

ع– تعزف فرقة الموسيقى أولاً النشيد الوطني لدولة الضيف ثم النشيد الوطني لدولة المضيف.

ف– يتقدم رئيس فرقة الجيش أو الشرطة ليحي الرئيس الزائر ويدعوه لعرض فرقة الجيش .

ص– ينزل الرئيسان من المنصة، ويتبعان قائد الحرس ويعرضان حرس الشرف. ويكون الرئيس الضيف في هذه المرحلة عن اليمين (أي بالقرب من الفرقة) ويمشي الرئيس المضيف عن اليسار .

ق– عند انتهاء العرض يحيي قائد الفرقة الرئيس الضيف، فيشكره هذا الأخير (وقد يصافحه).

ش– يدعو مدير المراسم الرئيسين نحو صفوف المستقبلين الرسميين لتحيتهم، وعند ذلك:

أولاً– يتولى رئيس الدولة تقديم الوزراء .

ثانياً– يتولى مدير المراسم تقديم رؤساء البعثات الدبلوماسية والقنصلية وكبار رجال الدولة المدنيين والعسكريين والهيئات الرسمية ورؤساء النقابات والاتحادات وعدد من أعضاء جالية الرئيس الزائر .

ثالثاً– يتولى مدير المراسم توجيه الرئيسين إلى سيارة الرئاسة فيركب الضيف على اليمين والرئيس المضيف على اليسار .

رابعاً– في هذه الأثناء يتولى مساعدو مدير المراسم اصطحاب كبار المرافقين إلى السيارات المخصصة لركوبهم مع بعض كبار الوزراء ورجال الدولة .

خامساً– يتحرك الموكب بعد ركوب جميع الضيوف وتتقدمه دراجات الشرطة النارية ثم سيارة قائد الشرطة ومدير الأمن ثم سيارة مدير المراسم، ثم سيارة حرس خاص، ثم سيارة الرئيسين، يحيط بها عدد من الحرس الخاص على متن دراجات نارية بتفاوت عددها بين العشر والعشرين .

سادساً– يتحرك باقي الموكب حسب البرنامج والأسبقية المقرر .

سابعاً– يصل الموكب إلى قصر الضيافة أو الفندق المعد لإقامة الضيف الزائر فينزل الجميع ويتوجه الرئيسان بإشراف مدير المراسم إلى قاعة الاستقبال حيث يتناول الجميع المرطبات .

ثامناً– بعد استراحة قليلة يغادر رئيس الدولة المضيف قصر الضيافة أو الفندق .

تاسعاً– وبعد مدة من الزمن تتراوح بين ربع ساعة أو ساعة يتوجه الرئيس الزائر بموكب رسمي إلى قصر الرئاسة ليرد الزيارة الرسمية للرئيس المضيف .

عاشراً– يعود بعد ذلك الرئيس الزائر وصحبه إلى قصر الضيافة والفنادق المخصصة لبعضهم بإشراف مدير المراسم ومعاونيه .

أحد عشر– سيبتدئ بعد ذلك تنفيذ البرنامج المقرر بدقة وعناية زائدين وبإشراف مدير المراسم وتحت مسؤوليته (وبالتعاون مع مدير مراسم الرئيس الزائر أو مدير مكتبه أو سكرتيره الخاص) .

ويراعى اتخاذ التدابير الأمنية اللازمة في جميع مراحل الزيارة، وأن لا يسمح بالدخول إلى ساحة المطار وقصر الضيافة إلا للصحفيين والمصورين الموثوقين والمزودين بإذن خاص لهذه الغاية من إدارة المراسم .

أ_ مراسم الاستقبال والتوديع (119: ص15-ص17)

أولاً_ من حيث المكان :

يتم استقبال وتوديع الشخصيات الرسمية في أحد الأماكن، وفقاً لمراكزهم وطبيعة زيارتهم والظروف السياسية القائمة ويكون ذلك على وفق الأسس الآتية :.

(1) – في المطار (أو المرفأ أو محطة القطار أو عند الحدود إذا كانت قريبة).

(2) – في مداخل العاصمة أو المدينة .

(3) –عند الباب الخارجي لقصر الرئاسة، أو القصر الملكي، أو قصر الحكومة، أو مقر الدولة.

(4) – عند الباب الداخلي للقصر الملكي أو قصر الرئاسة أو مقر الوزارة .

(5) – عند رأسي الدرج (في حالة وجوده) .

(6) – عند باب المصعد الكهربائي (في حالة وجوده) .

(7) – عند مدخل المكتب في قاعة الاستقبال .

(8) – في منتصف المكتب أو قاعدة الاستقبال .

(9) – قرب المكتب .

(10) – خلف المكتب (وقوفاً) .

(11) – خلف المكتب (جلوساً) وهذا أضعف مظهر للتكريم ويستعمله الرؤساء مع صغار مرؤوسيهم .

ويراعى في حالة الاستقبال في قصر الرئاسة، أن يتولى مدير المراسم استقبال الشخصية الزائرة في المدخل الرئيس، كما يستقبلها الامين العام في المدخل الداخلي للقصر 0(ويتفق على كل ذلك

بين الشخصية الرسمية المستقبلة ومدير المراسم ، تبعا لاهمية الشخصية الرسمية القادمة ومكانتها ومركزها والظروف السياسية العامة والتقاليد المرعية ، ومبدأ المقابلة بالمثل)0

ثانيا : من حيث التوقيت:

يجب على الشخصية المستقبلة الحضور الى مكان الاستقبال أو مكان التواجد أو المكتب الرسمي قبل الساعة المحددة بوقت كاف ، وعليها ان تنتظر وصول أو قدوم الشخصية الكبرى وليس على هذه الاخيرة ان تنتظر 0 وقد يستوجب ذلك عند الاقتضاء تنظيم سرعة الطائره او القطار او قافلة السيارات بحيث يتم الوصول في الوقت المحدد0 فاذا كان التاخير في الوصول لاسباب قاهرة مقبولة فالوصول وقبل الموعد غير مسموح به قطعا لاسباب كثيرة. ولذلك يحق لمدير المراسم ان يطلب تأخير هبوط الطائرة المقلة للضيف الكبير ، بضع دقائق فقط اذا وصلت قبل الموعد المقرر قبل وصول رئيس الدولة المضيفة وكبار المستقبلين أو عدم أستكمال الترتيبات علما : (أن هذا الامر نادر جدا ولكن يمكن حدوثه)0

(1) يجب على الشخصية الزائره القدوم أو الوصول في الوقت المحدد أو المتفق عليه في برنامج الزيارة ولايجوز قدومه قبل ذلك 0

(2) يستحسن عدم القيام بزيارة رسمية او مغادرة البلاد في الايام والاوقات الاتيه :

- في أحد أيام ألاعياد الرسمية 0
- أو في أيام العطلة الاسبوعية (الجمعة أو الاحد) 0
- او في ساعة متأخرة من الليل (بعد منتصف الليل)0
- أو في ساعة مبكرة من الصباح (قبل الساعة السادسة صباحا) لما في ذلك كله من أزعاج للمستقبلين على اختلاف مراكزهم 0 ولكي يتسنى انجاز الترتيبات المقتضية الا في حالات الضرورة القصوى ، أو الظروف القاهرة او الاستثنائيه 0

(3) تنقلب الصورة بالنسبة الى وزراء الدولة او السفراء المعتمدين الذين يقومون في زيارة رئيس الدولة او وزير الخارجية اذ يترتب عليهم الوصول الى قصر الرئاسة او مقر وزارة الخارجية

او ايـة وزارة اخرى قبل خمس دقائق على الاقصى من الموعد المقرر عليهم ان ينتظروا استقبالهم من قبل الرئيس او الوزير وليس لهاتين الشخصيتين انتظارهم.

اسئلة الفصل الخامس

س1 : ما الاسس الواجب مراعاتها في الاسبقيات الاتيه ؟

أ- بين الرؤساء والملوك 0

ب-أسبقية الوزراء 0

ج-أسبقية رؤساء البعثات الدبلوماسية 0

س2 : ماقواعد الاسبقية المعمول بها في اثناء السير ؟

س3 : ماالقواعد الخاصة بالاسبقيات التي تطبق في الحالات الاتيه ؟

أ- عند ركوب شخصية عالية المقام الى الطائرة 0

ب- عند حضور شخصيات علمية رفيعة المستوى الى احتفال ليس فيه ضيف شرف.

ج- ترتيب اسبقية جلوس سفراء الدول في احتفال رسمي 0

س4: طلب منك تنظيم جلوس الذوات المدرجه (صفاتهم) في السيارة الرسمية لغرض التوجه لزيارة احد المواقع 0 فما الترتيبات التي تتخذها ؟

أ- ضيف الشرف مع زوجته 0

ب- الداعي مع زوجته 0

ج-المرافق

د- المترجم 0

المصادر والتعليقات

1- أبو هيف ، علي صادق ، القانون الدبلوماسي ، 1975 0
2- البروتوكول والاتكيت مظهر حضاري ، مصر سابق 0
3- الحصري ، سلوى ، الدبلوماسية والاتكيت ، مصدر سابق 0
4- فوق العادة ، سموحي ، الدبلوماسية والبروتوكول ، 1960

- **مؤتمر فينا 1815 :**

انعقد هذا المؤتمر بعد اندحار نابليون ، حيث تم عقد مؤتمر القمة الاوربي في فينا لوضع اسس جديدة للتعامل بين الدول ، يصح عدها اول نواة لهيئة الامم المتحدة 0 وان اول مافعله المؤتمر اعادة الحقوق الى اصحابها الشرعيين ، اي تجريد فرنسا من الممتلكات التي ضمها نابليون عن طريق فتوحاته ، وفي مؤتمر فينا تميز دور الدبلوماسية كنظام وكيان واضح المعالم واصبح الدبلوماسي يمثل دولته لارئيس الدولة بالذات ، كما اصبح الدبلوماسي موظفا رسميا وليس مبعوثا شخصيا 0 وفي الوقت ذاته مالت الدبلوماسيه القديمة المعتمدة على التجسس والتخريب والخداع ، مالت الى الانحسار وظهرت الى الوجود التشكيلات والدرجات الدبلوماسية التي مازلنا نعمل بها حتى الان ، فقد وضع المؤتمر سلم الدرجات الدبلوماسية كالسفير والمبعوث البابوي والوزير المفوض 0 وأقر المؤتمر مبدأ تعيين القائمين بالاعمال ووضعت قواعد الاسبقية 0 والقدم بين اعضاء الهيئات الدبلوماسية واعترف بالحصانات والصيانات وكذلك التفريق بين السلكين الدبلوماسي والقنصلي 0

انظر :الهداوي، عبد الجبار، الوجيز في التعامل الدبلوماسي والقنصلي، ص14- ص15 0

الجوانب التطبيقية

تتم مناقشة تقارير ميسرة يعدها الطلبة في موضوع انواع المراسم وعرض حالات عملية في موضوع الاسبقيات التي تجري في هذه المراسم والتدريب عليها كذلك يطلب من الطلبة عرض تقويم لمراسم استقبال تجري في المجتمع خلال هذه المدة يستقيها الطلبة من وسائل الاعلام المختلفة – تلفاز – صحف ، اذاعة 000 الخ0

الفصل السادس

الدعوات

Invitations

- . بطاقة الدعوة 0
- . صياغة البطاقة الرسمية 0
- . الرد على الدعوات
- . تنظيم المقاعد في الدعوات
- . حضور الحفلات
- . مغادرة الحفلات
- . الحفلات التكريمية لشخصية معينة
- . تحديد تاريخ اقامة الحفلة
- . قوائم باسماء المدعوين
- . التوجيه لتلبية الدعوة
- . استقبال المدعوين
- . الانتظار في بهو الاستقبال
- . مراسم الطعام
- . الاسئله
- . المصادر والتعليقات

الفصل السادس

الدعوات

العلاقات بين الاشخاص والهيئات وطريقة للاختلاطومعرفة مختلف الاراء ووجهات النظر وفي الوقت ذاته يتمكن الداعي ابراز مزايا بلاده من حضاره وتطور وانجازات وباسلوب مباشرا وغير مباشر وهناك مناسبات ضرورية مختلفة لاقامة الحفلات منها المناسبات الخاصة بالعيد الوطني او مناسبة عقد مؤتمر معين او لوجود رئيس الدولة في الدولة المعتمدة او بمناسبة وجود كبار الشخصيات وما الى ذلك.. وكل هذه الحفلات والولائم تكون ذات طابع رسمي وهناك قسم منها ذو طابع اقل رسمية.. وللحفلات والولائم الرسمية والخاصة اصول مرعية يجب الالمام بها وتطبيقها مبتدئين ببطاقة الدعوة وكيفية كتابتها ووقت توزيعها.. وحسن التنظيم وتوزيع المقاعد حسب الاسبقية ومراعاة الانسجام بين المدعوين ونوعية الطعام وطريقة التقديم والذوق لذوق السليم في ترتيب الموائد وترتيب الزهور.. الخ وكل هذه عناصر مهمة ورئيسة لانجاح الحفلة

1- بطاقة الدعوة Invitation card (17:ص41- ص43)

ان اهمية المناسبة التي تقام من اجلها الدعوة ومستواها تحدد نوع بطاقة الدعوة وطريقة طباعتها المبدأ العام الذي يجب ان يتبع هو اختيار نوعية جيدة من البطاقات والمضاريف بيضاء اللون والكتابة مطبوعة باللون الاسود. وقياسها غالبا (11×16 سم).

ان بطاقة الدعوة الصادرة من رئاسة الدولة او من السفارة او من الوزارات يجب ان تكون اركانها مستديرة ويخطها خطاط ويضع لها كليشة ثم تطبع مع ترك فراغ لكتابة اسم الشخص الموجهة اليه الدعوة احيانا، هذا بالنسبة للبطاقة المكتوبة باللغه العربية. اما اذا كانت البطاقة باللغه الإنكليزية او الفرنسية فاكثر المطابع في الخارج لها (كاتالوجات) تحوي على انواع كثيرة ومتنوعة من الاحرف ويمكن الاختيار منها فتنتفي الحاجة بتكليف خطاط لوضع كليشة، الكثير

من الدعوات التي تقام لمناسبات متكررة وبصفة دورية في ماعدا موعد اقامتها، فيطبع من هذه البطاقات كميات كبيرة لتستعمل مرات عديدة – مع ترك فراغ للكتابة باليد موعد وساعة اقامتها.

2– صياغة البطاقة الرسمية

تصاغ بطاقة الدعوة الرسمية على النحو الاتي :-

أ– شعار الدولة الرسمي

ب– المناسبة التي تقام من اجلها الوليمة او الدعوة

ج– اسم الداعي مسبوقا بعبارة يتشرف او يسرة

د– اسم الشخص الموجهة اليه الدعوة

هـ– عنوان مكان اقامة الدعوة

و– موعد الحفلة وتاريخها

ز– ملاحظات اخرى – ان وجدت – وتطبع بأحرف صغيرة

في الزاوية السفلى من البطاقة وتكون عادة عبارة (الرجاء التفضل بالرد مع رقم الهاتف) وهذه اذا كانت الدعوة للعشاء او الغذاء ليتسنى لصاحب الدعوة أعداد المائدة او الموائد حسب الأسبقية – او عبارة (الرجاء عند الاعتذار) للحفلات الكبيرة ليعرف الداعي العدد التقريبي للذين سيلبون الدعوة للتهيئة المناسبة. او تكون الملاحظة المطبوعة في اسفل البطاقة لتحديد نوعية الملابس فاذا كانت الدعوة رسمية جدا فتكتب (الربطة البيضاء) واذا كانت الحفلة اقل رسمية فتكتب (الربطة السوداء) وفي الحفلات التي لا تتطلب الملابس ذات الصفة المعنية فتكتب (الملابس اختيارية) ويكون موعد ارسال البطاقة قبل عشرة ايام تقريبا من تاريخ اقامتها.

3– الرد على الدعوات

بشكل عام يتوجب تلبية الدعوات الرسمية فهي جزء من واجب بعض الأشخاص كالعاملين في البعثات الدبلوماسية ، فدعوة رئيس الدولة او القيادة او رئيس الحكومة او وزير الخارجية او حفلات تكريم لرئيس دولة أجنبية او زائر مهم او الاحتفالات بالأعياد القومية وما

الى ذلك فهي كلها لا يجوز الاعتذار عن تلبيتها الا في الحالات القسرية او القاهرة كالمرض او اذا كان المدعو سيسافر في تاريخ إقامة الدعوة او اذا كان المدعو رسمي وبلاده في حالة حداد، فيبين هذا عند الرد على الدعوة. وفي جميع الحاملات تكون الإجابة بأسرع وقت ولا يجوز التأخر.

4-تنظيم المقاعد في الدعوات (19:ص 26- ص 27)

ان اقامة الدعوات تعني التقاء عدد من الشخصيات متباينين في المواقع والاهمية ومختلفين في احيان كثيرة بالمستوى الثقافي والعلمي وقد يتكلم بعضهم لغات مختلفة وهذا مايتطلب من القائمين على تنظيم الدعوات مراعاة حسن التفاهم وهو مايسمى (سياسة الجوار) اي ضرورة ترتيب مقاعد المدعوين المتجاورين في المائدة ممن يتكلمون لغة مشتركة او لديهم اختصاصات متشابهة او متقاربة. بشكل عام يكون الحضور الى مادب الغذاء او العشاء خلال الدقائق العشر الاولى من الوقت المحدد لها، ويجوز الحضور الى حفلات الاستقبال خلال نصف الساعة الاولى الا في الحالات الطارئة كاضطرار احد المسؤولين المدعوين الى حضور اجتماع تدعو اليه قيادة عليا 0 ولايجوز قطعا الحضور قبل الوقت المحدد ولو بدقيقة واحدة لان من حق المشرفين على تنظيم الدعوة استكمال الترتيبات اللازمة حتى اخر لحظة. في مايأتي بعض الارشادات الواجبة مراعاتها عند تنظيم المقاعد في الدعوات :-

أ- توضع في الحفلات الصغيرة لوحة او مخطط عند مدخل المكان المقامة فيها الحفلة لغرض ارشاد المدعوين الى مقاعدهم وتعرفهم على اسماء الجالسين معهم ، في الحفلات الكبرى يتم توزيع بطاقات صغيرة تتضمن مخططا بشكل مائدة الطعام تشير كل منها (بالقلم الاحمر) الى مقعد كل مدعو. كما توضع امام كل مقعد بطاقة تتضمن اسم المدعو بالنسبة للسيدات يمكن كتابة هذه البطاقات احيانا (بالقلم الاحمر)حتى يسهل ايجاد مقاعدهن خصوصا في الحفلات الكبيرة.

ب- عندما تتم دعوة ضيف الشرف وزوجته الى دخول القاعة تدخل بعدهما السيدات ثم الرجال حسب الاسبقية 0 اما في الحفلات التي يحضرها ضيف الشرف (شخصية قيادية) فيدخل المدعوون وينتظرون وقوفا خلف مقاعدهم دخول ضيف الشرف ويجلسون بعد جلوسه.

ج- فيما يخص السيدات فيراعى تمتعهن بالأسبقية المحددة لأزواجهن ولا يجوز جلوس سيدة بجانب اخرى (الا في الحالات الاستثنائية) كما لايجوز جلوس زوجة الى جانب زوجها او مقابلة. اذا كان مقعد الشرف في الوسط فلا يجوز جلوس اية سيدة في طرف المائدة وعند الاقتضاء تجب زيادة عدد الرجال.

د- اذا لم يكن الداعي متزوجا او كانت زوجته غائبة وكانت الدعوة تشتمل الزوجات فيعطى مكان الشرف الى زوجة معاونه الاول في السلك الدبلوماسي اذا كان معاونه وزير مفوضا او مستشارا، او يعطى مكان الشرف الى كبرى المدعوات مقاما.

هـ- لا يستفيد الازواج من اسبقية زوجاتهم الدبلوماسيات اذا صادف ان كانت احداهن سفيرة او وزيرة مفوضة. وقد جرى العرف الدبلوماسي على تحديد اسبقية زوج السفيرة بعد الوزراء المفوضين. اما اسبقية ازواج الوزيرات المفوضات فيحدد بعد وكلاء الوزارات (الامناء العامين، او معاوني الوزير) مالم يشغل ازواجهن مركزا رسميا في دولتهم او يحملون لقبا فخريا او وساما رفيعا فعندها تأتي أسبقيتهم مع زملائهم وفقا للقواعد العامة المرعية.

و- في بعض الاحيان يتنازل الداعي عن مقعده الى بعض الشخصيات الكبيرة ان لم تكن ضيف شرف حيث يتنازل السفير الداعي عن مقعده الى وزير الخارجية وتتنازل الداعية عن مقعدها الى السفيرة الاجنبية اذا كانت وحيدة في الحفلة. وتعد في هذه الحالة ضيفة الشرف. كما يجوز ان يتنازل الداعي عن مقعده الى رئيسة المدعو ما لم يكن هذا الاخير ضيف شرف كما تم ذكره.

ز- اذا تخلف احد كبار المدعوين عن الحضور فلا يجوز مبدئيا بقاء مقعده فارغا ويجوز ذلك احيانا وبصفة استثنائية اذا ابلغ المدعو الكبير عن احتمال تأخره بعض الوقت. كما يجوز ابقاء المقعد فارغا تكريما لصاحبه وللاعراب عن مكانته السامية.

حضور الحفلات (17:ص44- ص48)

يكون الحضور الى حفلة الغذاء او العشاء خلال الدقائق العشر الاولى للوقت المحدد لا قامتها ويكون الحضور لحفلات الاستقبال والكوكتيل خلال النصف الساعة الاولى وتجب ملاحظة عدم الحضور الى هذه الحفلات قبل موعدها المحدد0 اذا كان الداعي رئيس الدولة او رئيس دولة اجنبية زائر فيأتيان بعد حضور اكثر المدعوين وفي حالة وجود ضيف شرف يكون في مقدمة القادمين 0

مغادرة الحفلات

في الحفلات التي يحضرها رئيس او قيادي او ضيف ذو مكانة سامية او ضيف شرف، يجب على جميع المدعوين عدم مغادرتهم الحفلة قبل انصرافه.. وفي حفلات الاستقبال الرسمية والكوكتيل يجدب عدم مغادرة الحفلة قبل مضي نصف ساعة في الاقل من حضورها. وعلى المدعو مغادرة الحفلة قبل الموعد المحدد لانتهائها او عند حلول هذا الوقت على ابعد تقدير اذا تمكن من المكوث في الحفلة مدة اطول. ان من مستلزمات اللياقة والمجاملة شكر اصحاب الدعوة عند المغادرة واذا كانت الحفلة لمناسبة ما مثل العيد القومي فتقدم التهاني عند القدوم وعند التوديع ومن المجاملات التي تنمي العلاقات الودية ابداء الاعجاب بالحفلة وذوقها..الخ.

الحفلات التكريمية لشخصية معينة

يجب ان يؤخذ راي الشخص الذي تقام الحفلة التكريمية على شرفه، فهو الشخص الذي يحدد اليوم ويسأل ان كان يرغب في دعوة بعض الاشخاص المعينين، وكثيرا ما تعرض عليه قائمة باسماء المدعوين، فيضيف او يحذف بعضها.

لا تقام حفلة تكريمية لشخصين (في ماعدا الزوج والزوجة) في ان واحد كما لا تقام حفلة تكريمية لوفدين مختلفين بل لوفد واحد، والحفلات التكريمية لجميع الوفود المشاركة شيء طبيعي ان الحفلات التكريمية للوفود لا تجوز اقامتها قبل افتتاح المؤتمر.

تحديد تاريخ اقامة الحفلة

عند التهيؤ لإقامة حفلة ، يجب التاكد من عدم وجود حفلات رسمية offical parties او احتفالات وطنية وقومية ، ويمكن الرجوع الى قائمة المناسبات الرسمية والاعياد الوطنية والدينية سواء داخل البلاد او في مناطق عمل بعض البعثات الدبلوماسية في البلدان الاخرى 0

قوائم باسماء المدعوين

يتوجب اعداد قائمة او ارشيف للدعوات يتضمن اسماء الشخصيات الرسمية مع وظائفهم وتكتب حسب الاسبقية ، ويجب مراجعتها دوريا بكل دقة وخاصة قبل اقامة الحفلة للتاكد من عدم حدوث اي تغيير وفي السفارات تعد قائمة باسماء اعضاء السلك الدبلوماسي يمكن الحصول عليها من الدليل الذي تصدره وزارة الخارجية ويشمل على اسم كل عضو في الهيئة الدبلوماسية بالتسلسل وحسب الاسبقية مع عنوان وظيفته واسم زوجته واسماء الابناء البالغين.

عند اعداد دعوة مايختار المدعوون حسب المناسبة مع مراعاة انسجامهم ومزجهم بطريقة تعطي حياة ورونقا ويجب عدم دعوة طرفين متخاصمين.

التوجه لتلبية الدعوة

يجب على من قبل دعوة موجهة اليه شخصيا ان يحضرها لان تخلفه يترك فراغا بين مقاعد المدعوين. واذا تاخر احد المدعوين عن الوصول في الموعد المحدد لسبب قسري فعليه ان يتصل هاتفيا بصاحب الدعوة وتقديم الاعتذار. وهناك راي بان الاعتذار عن الحضور افضل من الحضور متاخرا. وفي الحفلات الموجهة من القيادات لايجوز الاعتذار عنها مطلقا الا لسبب صحي جدي. ولايجوز ان ينيب احد المدعوين سواء لحضور الحفلة او يصطحب معه شخصا اخر غير مدعو اليها او يتخذ لنفسه مقعدا غير الذي اعده له الداعي ويراعى ارتداء الملابس الملائمه او المعينة في بطاقة الدعوة. وحضور دعوة كاحتفال يجب ان يكون خلال الربع الساعه الاولى لموعدها في الاقل او قبل هذا الوقت اذا كان ذلك مطلوبا في بطاقة الدعوة وفي الحفلات

التي يحضرها رئيس الدولة او احد القياديين يجب ان يحضر جميع المدعوين قبل الوقت المحدد لوصوله في ماعدا مرافقي ضيف الشرف. ويجب عدم خروجهم قبل نهوضه وانصرافه.

5- استقبال المدعوين

في الحفلات الرسمية ينسب احد الموظفين او بعض منهم كلجنة استقبال وارشاد يقفون خارج مكان الاستقبال للترحيب ولارشاد الضيوف الى القاعة التي يقف بداخلها رئيس الدائرة او الداعي للحفلة وفي السفارات يقف داخل القاعة السفير وعقيلته وبعدهم يقف اركان السفارة مع زوجاتهم وحسب التسلسل الوظيفي وعند وصول ضيف الشرف يترك الداعي مكانه ويرافق الضيف الى داخل البهو ويقدم له بعض المدعوين. بعد مرور مدة مناسبة يترك منتسبو الدائرة او السفارة اماكنهم ويندمجون مع سائر المدعوين، وعلى جميع المنتسبين التواجد قبل المدعوين وعدم الانصراف قبلهم وعند نهاية الحفلة يقف الداعي وبقية المسؤولين في مدخل البهو او الحديقة اذا كانت الحفلة تقام فيها ويودعون ضيوفهم وفي الحفلات التي يقيمها الوزير مثلا او اي قيادي يقف في داخل البهو رئيس التشريفات (المراسم) 0

الانتظار في بهو الاستقبال

في اثناء انتظار المدعوين في بهو الاستقبال وقبل الدخول الى غرفة المائدة ، تقدم المرطبات في الاقداح المخصصة لها وعلى صوان انيقة ، وعند حلول موعد الدخول الى غرفة الطعام يقوم رئيس الخدم باخبار زوجة رئيس البعثه (اذا كانت الحفلة في سفارة) وهي بدورها تطلب من ضيف او ضيفة الشرف اولا بالتفضل الى غرفة الطعام ثم بقية المدعوين وحسب الاسبقية قدر المستطاع في الدعوات الرسمية يقوم بهذه المهمة مدير المراسم ، وكل هذه القواعد تنطبق على اعضاء السفارة عندما يقومون بدعوة ضيوف الى بيوتهم.

مراسم الطعام (19:ص59-ص61)

أ- قبل البدء بتناول الطعام

اولا- وفقا للاسبقية التي اعدها موظف المراسم او صاحب الدعوة يدخل المدعوون الى قاعة الطعام ويستحسن وفقا للبروتوكول ان لا يدخل المدعو قبل غيره من المدعوين وفقا لقاعدة الاسبقية.

ثانيا- لايجلس احد من المدعوين قبل جلوس الداعي او من يتراس المائدة او من يجاوره اذا كان اكبر سنا او مركزا، او اذا كانت سيدة. ويكون جلوسه معتدل الظهر ويداه فوق الركبتين الى ان يقدم الطعام.

ثالثا- يتناول الضيف او الضيوف فوطهم او مناديلهم بعد ان يتناول من يتراس المائدة فوطة يده او المناديل المخصص للأكل. وبصورة عامة يجب الاقتداء بما يفعله الداعي او من يتراس المائدة، ويجب على الضيوف مسايرة العادات السائدة وعدم ابداء ملاحظة اذا كانت مخالفة لعاداتهم.

رابعا- بصورة عامة لا يستحسن ان يترك المضيف اومن يتراس المائدة مكان جلوسه لكي لا يتوقف المدعوون عن الاكل او حتى تبادل الحديث في اثناء غيبته.

خامسا- من حق الضيف ان يطلع دون حرج على قائمة الطعام الموضوعة امامه ليحدد مقدما الانواع والمقدار الذي يناسبه ، على شرط ان لايعلق بأية ملاحظة عليها.

سادسا- لاتقرا رسالة او وثيقة على المائدة ولا تحاول التعارف بعد ان يكون الضيوف قد جلسوا الى المائدة. (47:ص226)

ب- في اثناء تناول الطعام

اولا- لاتوضع اليدان على المائدة الا عند استخدامها في تناول الطعام مع ملاحظة عدم الارتكاز على المائدة بالمرفقين 0

ثانيا- عند مرور خادم المائدة لتوزيع الطعام على المدعوين، يمد الضيف يده ليأخذ الكمية التي يمكنه اكلها مع ملاحظة عدم اعطاء ظهره للجالس الى يمينه، وليس من اللائق البحث عن قطعة بعيدة عن طبق التقديم ويلاحظ ان الاسماك واللحوم والطيور تقدم عادة وهي

مجزأة حصصا متساوية ، ولاتحتاج الى تقطيعها وكذلك على الضيف ان لاينسى اعادة ادوات طبقات التقديم الى مكانها بسرعة، ويلاحظ في الولائم الرسمية الكبرى ان خادم المائدة يمر بطبق التقديم مرة واحدة فقط والسبب كثرة الاصناف التي تقدم ، اما في الولائم العادية او العائلية فان التقديم يمر على الضيوف مرتين احتفاء بالضيوف.

ثالثا- عدم تناول صنف من الطعام الا بالاداة المخصصة له. وتستعمل هذه الاداة بعناية فائقة في اصناف الطعام الصعبة في الخدمة مثل الكروية الشكل او المتجمدة او السائلة.

رابعا- يكون تناول الطعام او الشراب ببطء والفم مغلق وبدون احداث صوت مسموع، ويلتقط الطعام بالشوكة بعد تذوقه بحذر للتثبت من درجة حرارته. وبالقدر الذي يسهل نقله الى الفم ومضغة دون ان يتدلى او يتساقط منه شيء.

خامسا- عدم رفض تناول احد الاصناف من الطعام الا لأسباب صحية، وفي مثل هذه الحالة تكفي اشارة يسيرة الى الخادم الذي يقدم الطعام لكي يتجاوزه. او الاكتفاء بتناول قدر قليل من صنف الطعام على اساس المجاملة.

سادسا- في فترات انتظار مرور الخادم بصنف جديد، يحسن بالجالس الى المائدة او الضيف ان يتحدث مع جاره لتفادي الجمود، واذا كان الجلوس بين فتاة وسيدة طاعنه في السن، يجب توزيع الحديث بينهما دون تمييز ولا يجوز بتاتا التحدث الى احد الضيوف من خلف جاره او بصوت عال مع احدهم الذي يجلس بعيدا او الاتكاء على المائدة، ويستحسن عدم التمادي في مناقشات طويلة شأنها تعطيل الخدمة.

سابعا- لايجوز نقل شيء مما يوجد في الطبق الى خارجه، او نقل نفاية من الفم الى الطبق مباشرة بل تستعمل الشوكة وبطريقة غير ملحوظة. واذا سقط شيء من الطعام أو الشراب خارج الطبق او المائدة فيحاول اخفاءه بهدوء وكذلك الحال اذا سقطت احدى أدوات المائدة حيث يشير الى الخادم لالتقاطها وتقديم اخرى بدلها.

ثامنا- بعد الانتهاء من تناول كل صنف، توضع ادوات الطعام بهدوء في وسط الطبق بحيث تكون الشوكة الى اليسار موازية الى السكين ووجهها الى الأعلى. حتى يمر الخادم

ليستبدلها بأخرى نظيفة ، هذا في حالات الدعوات الرسمية أما في الدعوات العادية أو العائلية فأن أدوات الطعام لا تستبدل ماعدا أدوات السمك.

ج- بعد الانتهاء من تناول الطعام

اولا- توضع الفوطة أو المنديل على المائدة بشكل منظم ولكن غير مطوية كما كانت في الاصل.

ثانيا- علامة القيام من المائدة هي وقوف المضيف وبعده يقفل كافة المدعوين للتهيؤ للانصراف.

ثالثا- يغادر المدعوون قاعة المائدة بترتيب دخولها وحسب ألاسبقية.

د- الانصراف من وليمة

اولا- في حالة تناول الغذاء في الساعة الثانية بعد الظهر يجب الا يتعدى الانصراف الثالثة والنصف. أما في العشاء فيتم الانصراف بعد الانتهاء من الوليمة.

ثانيا- ليس من اللائق الانصراف بعد وليمة غداء أو عشاء قبل انصراف ضيف الشرف. وعادة يكون أكبر المدعوين هو البادئ في الاستئذان0

ثالثا- اذا تحدد موعد انتهاء المأدبة في بطاقة الدعوة يجب الانصراف خلال ربع ساعة من الموعد المذكور في البطاقة 0

رابعا- ليس هناك ما يدعو أحدهم الى مصافحة جميع المدعوين عند الانصراف.. تكفي انحناءه يسيرة مع أبتسامة رقيقة تحية لمن يكون بالقرب منه.

خامسا- يودع المدعوون المضيف أو المضيفة بالمصافحة. ويشكرونهما بكلمات رقيقة مختصرة وعدم الاطالة في الحديث والمديح وليس من المفروض اعطاء منحة لخدم المنزل.

هـ- استعمال ادوات المائدة

من الاشياء الرئيسة في تناول الطعام هو استعمال أدواتها، ويجب عدم تناول أي صنف من الطعام باليد ماعدا الخبز. ولا يليق بالمدعو ان يفحص أدوات الطعام بغرض التسلية أو لمعرفة

نوعها أو قيمتها أو مصدرها أما عن كيفية استعمال أدوات المائدة (فوطة اليد – الملعقة الكبيرة – السكين – الشوكة) فهي كما يأتي (19: ص 164).

اولا – فوطة اليد

تؤخذ الفوطة أو المنديل بمجرد الجلوس الى المائدة وتوضع فوق الركبة غير مبسوطة أو مفروشة بالكامل تستعمل لمسح الشفتين قبل ارتشاف أي مشروب حتى لا تظهر علامة للشفتين على الكوب أو الكأس وتستعمل أيضا بعد الشرب أو تناول الحساء أو أكل صنف من الأطعمة الدسمة حتى لا تظهر أثار على الشفتين. وعند الانتهاء من الأكل والشرب تترك الفوطة على المائدة بطريقة مقبولة ولكن غير مطوية كالأصل. ويلاحظ عدم مسح الوجه بالفوطة ولا يجوز تعليق فوطة المائدة حول العنق او على الصدر .(47:ص226)

ثانيا – الملعقة الكبيرة

تستعمل في حالة تقديم حساء في طبق عميق فقط ولا تستعمل في أكل صنف أخر مثل الارز أو البقول أو الخضر لان هذه الأصناف وغيرها تؤكل بالشوكة فقط وبعد الانتهاء من تناول الحساء تترك الملعقة في الطبق وهي مقلوبة على ظهرها.

ثالثا– السكين

تستعمل للتقطيع فقط ولا تقرب من الفم اطلاقا. وتستعمل السكين الكبير لغرض تقطيع اللحم بمختلف انواعه. اما السكين الأقصر فتستعمل لأكل السمك.

رابعا – الشوكة

تستعمل الشوكة الكبيرة لامساك اللحم اثناء تقطيعه ويلاحظ اثناء التقطيع عدم بسط المرفقين كجناحين. وعند التقطيع تمسك السكين باليد اليمنى والشوكة باليد اليسرى ويكون ترتيب السكين والشوكة على وفق الاشكال الاتيه :–

و- كيفية تناول المأكولات (19:ص65-ص66)

اولا – الخبز

لا يبدأ بأكل الخبز أو جزء منه الا مع الطعام كما لا يؤكل مع الشوربة. وعند الاكل لا يقطع بالسكين ولا يقضم بالاسنان بل يقطع باليد قطعة بعد قطعة في اثناء تناول الطعام.

ثانيا- الحساء

هو اول صنف من الطعام يقدم في مادب العشاء. واحيانا في مأدب الغذاء اذا كان الفصل الشتاء ويقدم الحساء بطريقتين، أما بطبق عميق او في فنجان على الطريقة الاميركية. ويلاحظ عند شرب الحساء عدم اخراج اصوات (معمعة)0 ويلاحظ عدم تناول الملعقة الاخيرة من الحساء ولا يجوز احتساء الشوربة من نهاية الملعقة ولا تطلب صحنا اخر منها. كما لايجوز التدخين قبل تناول الطعام أوفي بدئه أو في أثناء تناول الحساء وعموما التدخين عادة سيئة ومزعجة للاخرين خصوصا اذا كان الجالس بقربك لا يدخن (47: ص223)

ثالثا- اللحوم بمختلف أنواعها

تؤكل عادة بالشوكة والسكين ويقطع اللحم الى أجزاء صغيرة بغرض اكلها. واذا تعذر فصل قطعة من اللحم عن العظم يفضل تركها بدلا من الدخول معها في مبارزة. اما السمك فيؤكل بالشوكة والسكين بحذر شديد.

رابعا- السلاطات

تؤكل بالشوكة العادية وتوضع في صحن صغير قرب الصحن الكبير الرئيس.

خامسا – الفطائر – الخضر والبقول – الارز – المعكرونة

تؤكل جميع هذه المأكولات بالشوكة

سادسا – الجبن والزبد

يؤكل بالسكين وقطعه من الخبز او البسكويت وتقضم بالفم، ولا تستعمل الشوكة في اكل الجبن.

سابعا – الفواكه ، الكمثري والتفاح – البرتقال – البطيخ – الموز

تؤكل بالسكين والشوكة بعد تقشيرها– أما البرتقال يؤكل بالشوكة بعد تقشيرها بالسكين. ويؤكل البطيخ بالسكين والشوكة وفي بعض الاحيان بالملعقة. اما الموز فتمسك باليد اليسرى وتنزع القشرة ثم تؤكل قطعة قطعة باليد.

ثامنا – الفواكه الصغيرة الحجم

كالعنب والكرز فيمسك باليد ويؤكل بعد غمسها في الاناء المخصص لذلك. واذا بقيت بالفم بذور فتنقل بالشوكة من الفم الى الطبق.

وبصورة عامة يفضل ان لا يتناول الموظف أي نوع من الفاكهة التي لايعرف طريقة اكلها وفي حالات الضرورة القصوى يتناول القليل جدا لغرض المجاملة.

ز – مائدة وليمة رسمية

تبذل عناية خاصة في ترتيب المائدة الرسمية

اولا– يوضع الفرش متساوي الاطراف على جوانب المائدة، ثم ترتب الاطباق الرئيسة بحيث تكون المسافات الفاصلة بين صنف الطبق والاخر حوالي (55 سم).

ثانيا– على يمين الطبق توضع السكاكين حسب متطلبات قائمة الطعام ويكون القسم الحاد منها ناحية الطبق وعلى يمين السكينتين توضع ملعقة الحساء ان وجد هذا الصنف.

ثالثا– على يسار الطبق توضع الشوكة كذلك حسب متطلبات قائمة الطعام ثم طبق صغير للخبز الشوكة يكون رأس أسنانها متجها الى الاعلى.

رابعا– توضع الاقداح على الناحية اليمنى الامامية من الطبق وحسب تدرج ما سيقدم.

خامسا- توضع أمام الطبق ولاجل تناول الحلويات شوكة وملعقة صغيرة. الشوكة مقبضها ناحية اليسار والملعقة مقبضها ناحية اليمين.

سادسا- توضع فوطة اليد اما على الطبق الرئيس او على طبق الخبز وتوضع قطعتان من الخبز تحتها.

سابعاً- تكون مقابض ادوات الاكل على بعد سنتمترين من حافة المائدة.

ح- التقديم والخدمة في الوليمة الرسمية

عندما يتخذ المدعوون مقاعدهم وحسب الاسبقية يحمل كل صنف رئيس من الطعام باليد اليسرى ويقدم على مستوى المائدة من الجانب الايسر للجالسين اليها. اما اذا كان مع الصنف الرئيس صنف مكمل له مثل السلطه، فيحمل الصنف الرئيس باليد اليمنى والثاني باليد اليسرى، ويقدم الصنفان كل منهما تلو الاخرى.

يقدم الطعام ابتداء من الجالس الى يمين المضيف ويستمر الى النهاية واذا وجد شخص اخر لتقديم الطعام فانه يبدأ من الجالس على يسار المضيف ويستمر الى النهاية.

وفي حالة كون المائدة مختلطة يقدم الطعام للسيدات اولا وبالترتيب السابق ثم يقدم للرجال.

المضيف والمضيفة هما اخر من يقدم لهما الطعام.

ترفع الاطباق من الجانب الايسر للمجالس – وتوضع الاطباق والادوات النظيفة من الجانب الايمن.

بعد الانتهاء من تناول أصناف الطعام ، يقوم أحد الخدم باخلاء المائدة من جميع أدوات الطعام ثم يجمع فضلات الخبز وغيره من الجانب الايسر.

قبل تقديم الحلوى أو الفاكهه يوضع أمام كل ضيف أناء صغير به ماء وتحته فوطه وطبق صغيرين الاناء المليء بالماء يرفع من قبل الجالس الى يسار الطبق من الناحية الامامية ولا يستعمل مطلقا لغسل الفاكهه بل فقط لتبليل اطراف الاصابع لغسلها بعد الانتهاء من الاكل.

ط- حفلة الشاي

تقام حفلات الشاي بعد الظهر

يختلف نظام حفلات الشاي الخاصة عن نظام الحفلات العامة كما تختلف الاصناف التي تقدم مع الشاي على حسب مستوى المناسبة التي تقام من أجلها وكخصوصية عراقية يستحسن تقديم (كليشة وخبز عروق) مقطعة اضافة الى مايقدم عادة في حفلات الشاي لاعطاء الطابع المحلي الجميل وعند شرب الشاي لا تطلب كوبا منه اذا لم يتلق الضيوف الكوب الاول بعد.لا تضع ملعقة الشاي في الكوب بعد تحريكه. ضع الملعقه في طبق الكوب

ي- حفلة الاستقبال (الكوكتيل)

لم يكن هذا النوع من الحفلات معروفا قبل اوائل القرن العشرين وقد انتشر الان كثيرا لان من الممكن استقبال اكبر عدد من المدعوين، وتقام حفلات الكوكتيل قبل موعد العشاء. اذا كانت الدعوة مقامة لمناسبة خاصة، فتكتب عبارة (أستقبال بمناسبة).

يقام الكوكتيل في بهو فسيح ، يسمح بتنقل المدعوين بين أركانه بحيث لا يظل أحدهم طوال الوقت ثابتا في مكانه ، واذا كان بين المدعوين ضيف شرف فان المضيفة أو المضيف يلازمانه ويقدم له أكثر المدعوين للتعارف.

توزع المشروبات المختلفة على الصواني وكذلك المأكولات السهلة التناول الصغيرة. يجوز تحديد موعد ابتداء وانتهاء حفلة الكوكتيل ويجب ان لا يحضرها احد في اخر نصف ساعة – ومغادرتها قبل وقت الانتهاء المحدد في البطاقة في حدود ما تفرضه اداب اللياقة. اذا وصلت الى الحفلة متأخرا، حاول ان تعرف نفسك الى من يصادفك وترجوه المساعدة في معرفة مكان وجود المضيف والمضيفة اللذين غالبا ما يتركان مكان وقوفهما للاختلاط بين اصدقائهم مدة معينة (11: ص 20).

ك- حفلات المقصف (البوفية)

يمتاز نظام وليمة المقصف بانه يسهل للمضيف من اجراءات الولائم ومسؤولية تطبيق مراسم الاسبقية الخاصة بجلوس المدعوين. واذا لا يوجد مكان يتسع لجميع الضيوف واجلاسهم سهم على الموائد وهو سهل وسريع في الخدمة ولا يحتاج الى اعداد قائمة طعام كما هو الحال في الولائم فان الماكولات التي تقدم يجري تنسيقها بشكل جذاب على مائدة أو عدة موائد مستطيلة ، ويتقدم اليها المدعوون ليخدموا أنفسهم فيتناول الطبق والسكين والشوكة من مائدة جانبية أو في نهاية الموائد المتعددة ويختار ما يروق له – ولا يجوز لاحد ان يبقى ملاصقا للمائده بل يجب ان يختار الاصناف التي يريدها ثم يبتعد ليسمح لغيره لخدمة نفسه – ويجوز ان يتقدم ثانية وان يتناول مايريد0

الفاكهة والحلوى في ولائم المقصف يخصص لها قسم من المائدة أو موائد خاصة مع المستلزمات من أطباق وملاعق وسكاكين وشوك 0 ان الاطباق المرصوصة على الموائد والتي تحتوي على الاكل يجب ان يوضع جنبها الملاعق الكبيرة أو السكاكين والشوك حسب نوعية الاكل – وان تستعمل في سكب الطعام الى الصحن الشخصي.

ويجب ان لا يستعمل المدعو شوكته الخاصة أو ملعقته لسكب الطعام في صحنه.

وفي نهاية هذا الفصل لابد من الاشارة الى ما اولته الحضارة العربية من اهتمام باداب الطعام تحدثنا المصادر التاريخية عن (رسالة أدب المؤاكلة) التي ألفها (الشيخ بدر الدين محمد الغزي 904- 984 هـ) حيث ذكر في رسالته واحدا وثمانين عيبا حين يعرفها الانسان يكون خبير باداب المؤاكلة (اداب الطعام) حسب مايقول صاحب الرسالة ومن هذه العيوب:- (36: تم تلخيص النقاط الواردة في الرسالة)0

1. أن يحك الانسان رأسه وموضعا في بدنه بعد غسل يده وقبل الاكل 0
2. اذا قدم الطعام زحف الى المائدة قبل الجماعة 0
3. أن يجعل الانسان ما ينفيه من طعامه أو نوى التمر وغيره بين يدي جاره 0
4. الذي يتناول الطعام الحار ، ولا يصبر عليه الى ان يبرد 0

5. اذا اراد الكلام لم يصبر الى ان يبلع اللقمة ، لكنه يتكلم في حال المضغ ، فيبعبع كالجمل ولا يكاد يفسر كلامه.
6. الذي لا يضم شفتيه عند المضغ، وربما ينتشر الماكول من اصداقه والاداب ان لا يسمعه الاقرب اليه.
7. اذا جعل اللقمة في فيه أدخل معها سبابته ، كأنه يدفعها بها.
8. الذي يلحس أصابعه ليميط عنها الدسم قبل أن يفرغ من الاكل ، ثم يعيدها للطعام.
9. اذا عطش وفي فمه لقمة ، لايصبر حتى يبلعها ثم يشرب ، بل يمسكها في شدقه ثم يشرب الماء ثم يعاود الى مضغها.
10. يتناول اللقمة الحارة فينفخها بغية تبريدها و كان سبيله الكف عن الطعام الى ان يتمكن من تناوله.
11. الذي ينبه على بعض عيوب الطعام.
12. الذي يتحدث على المائدة فيما تشمئز النفوس منه (كذكر أخبار المرضى).
13. الذي يعبث قبل تكامل احضار الطعام واكل الناس بالمائدة ونحوها.

ل- الطعام

في النصف الاول من القرن التاسع عشر لم يجابه صاحب الدعوة أو المدعو مشكلة النظر في قائمة الطعام وشرحها.. الطعام كان يصف على المائدة أو الموائد أمام المدعوين الجالسين، وكانوا يأكلون ما يشاؤون. هذه العادة بوضع اصناف الطعام لا تزال متبعة في ولائم المقاصف.

وفيما يأتي بعض مصطلحات الطعام بالعربية والانكليزية والفرنسية لتسهيل مهمة الاختيار والطلب :

العربية	الانلكيزية	الفرنسية

اولا – قائمة الطعام

(في المطاعم تقدم باحدى طريقتين)

وجبة عامة TABLE DIHOTE

يكون عادة الضفان من الطعام مسبوقين بالمشروبات ومنتهين بالحلوى أو الفاكهة ثم القهوة وبثمن موحد 0

قائمة الطعام ALACARTE

وهي وجبة منتخبة للعديد من الاطعمة مع الاسعار جنب كل صنف وهنا يستحسن ان يستشار

رئيس المشرفين MAITRE DHOTEL HEAD WAITER

(ان لم يكن الداعي على علم مسبق بالمطعم أو الفندق) فيسأل عن أختصاص المطعم

SPECIALISTE SPECIALITY

DE LA MAISN OF HE HOUSE

PLAT DU JOUR

وفي حالة طلب

المشروبات تقدم BOISSONS BEVRGES

قائمة المشروبات LISTE DE VIN WINE LIST

ويستشار

الساقي SOMMELIER THE WINE WAITER

ثانيا – عند الانتهاء من تناول الطعام في المطعم يطلب الحساب

الحساب LADITION THE BILL

ثالثا- قائمة الطعام تكون على الوجه الاتي

المشهيات HORS DOEUVRE APPETIZERS

او الشوربة	SOUPE SOUP
او كافيار	CAVIAR CAVIAR
أو	
سالمون مدخن	SAUMON FUME SMOK SALMON
او	
كوكتيل الربيان	COCKTAIL SHRIMP COKTAIL DE CREVETTE
او	
خرشوف	ARTICHAUT
او	
مسحوق الكبد	FOIGRAS
1- البداية	ENTRE
2- الطبق الاصلي	MAIN COURSE
3- جبن	FROMAGE CHEESE
4- حلو	DESSERT DESSERT
5- فاكهة	FRUIT FRUIT
الحساء	
الحساء الخفيف	CONSOME CLEAR SOUP
الشوربة الثخينة	POTAGE CREAM SOUP

رابعا – بعض المصطلحات وإسماء الاطعمة

الستيك	STEAK
معرض للنار لمدة قصيرة جدا	BLUE VERY RARE

ودام في الداخل	SAIGNANT
نصف	A POINT MEDIUM
مطبوخ جدا	BIEN CUITE VELL DONE
ستيك اعتيادي	BIFTEK STEAK
شاتو بريان	CHATEAU BRIANT PORTE HOUSE
انتركوت	ENRE COTE WING RIBS
فيليه مبينون	FILET MIGNON
لحم بقر مفروم وني	CAPERS
ستيك قطع	TORNEDOS ROSSINT SLICES OF
ستيك بالفلفل	STEAK AU POIVRE
	PEPPERY
ستيك هامبركر	BIFTECK HACHE HAMBURGER

اللحوم

لحم بقر	SEEF	BOEF
لحم عجل	VEAL	VEAU
لحم غنم	LAMB	AGNEAU
5-9 أشهر	AGNEAUDELAIT	
لحم غنم	MUTTON	MOUTON
2-3 أشهر		
لحم غنم كبير		

والنوع المرفوض وندونه للتلافي والامتناع من أكله

لحم الخنزير	PORK	PORC

فخذ غنم	LEG OF LAMB	GIGOT
شريحة لحم العجل مع فتات الخبز والبيض	WIENER SCHNITEEL	ESCALOPE
ضلع	CHOPS	COTLETTE
لحوم مشكلة	MIXED GRILL	
الاسماك	FISH	POISSONS
الدواجن	POULTRY	VOLLAILLE
دجاج	CHICKEN	POULET
ديك رومي	TURKEY	DINDE

خامسا – الجبن

صناعة الجبن في القديم كانت الطريقة المثلى لحفظ الحليب وسرعان ماتعددت هذه الطريقة متأثرة بالمناخ والحشائش المحلية وهناك حوالي خمسمائة نوع من الجبن.

الجبن يقدم بعد السلطه وقبل الحلو ويقدم مع نبيذ البوركاندي الاحمر أو الكلاريت.

اسئلة الفصل السادس

س1 ما الاسس المعتمدة في صياغة البطاقة الرسمية ؟

س2 وضح مایاتي :-

أ- موعد أرسال بطاقة الدعوة 0

ب- كيفية الرد على الدعوات 0

جـ- حضور الحفلات

د- مغادرة الحفلات 0

س3 بصفتك مسؤولا عن الاعداد لاقامة احدى الحفلات الرسمية الصغيرة والتي يحضرها مسؤولون كبار في الدولة تصحبهم زوجاتهم ، ويحضر الحفلة (سيدات – انسات – رجال – الداعي للحفلة وضيف الشرف)0

كيف تعد الترتيبات لتنظيم المقاعد الخاصة بجلوسهم في الحفلة ؟

س4 عدد أهم المراسم المتبعة في الحالات الاتيه :-

أ- عند أستقبال المدعوين في الحفلات الرسمية 0

ب- قبل البدء بتناول الطعام 0

جـ- في أثناء تناول الطعام 0

س5 كيف تستعمل الادوات الخاصة بالطعام

فوطة اليد – السكين – الشوكة

المصادر التعليقات

1- ***البروتوكول والاتكيت مظهر حضاري.*** مصدر سابق.

2- ***الحصري 0 سلوى – الدبلوماسية والاتكيت.*** مصر سابق.

3- جميل. روجي. ***اداب السلوك*** 1978.

4- مالاتشكوف. ف.ف ***البروتوكول الدبلوماسي في العمل الدبلوماسي***، 1987.

الجوانب التطبيقية

يتم تدريب الطلبة على قواع المادب من خلال تمثيل الادوار ، واشراك مجاميع من الطلبة في حفلات الاستقبال أو المادب التي تقام في هذه المرحلة، لغرض التدريب على تلك القواع من خلال المشاركة في تنظيم تلك الحفلات أو المادب ، كذلك يتم جلب مجموعة من أدوات الطعام الى المختبر الخاص وتدريب الطلبة على كيفية استخدامها وما الى ذلك.

الفصل السابع

مراسم التقديم والتعارف

CEREMONIES OF PRENTATION AND INTEROPUCEING

- أصول التقديم الاجتماعي
- التحية والمصافحة
- قواعد المصافحة
- التعريف والتعارف
- الاسماء والالقاب
- ارشادات في الاتصالات الشخصية
- ارشادات عامة
- قواعد تقديم الزهور
- تنسيق الزهور

الفصل السابع
مراسم التقديم والتعارف

1. اصول التقديم الاجتماعي

تكتسب الحفلات والمناسبات الرسمية اهمية كبيرة، من حيث مراعاة قواعد السلوك الاجتماعي، الحضاري المطلوب ، ويجب تعريف المدعوين أو الزائرين بعضهم ببعض، ويتولى ذلك عادة الداعي أو الداعية مبتدئة بتقديم المدعوين الى ضيف الشرف وزوجته اذا كانت الحفلة تكريما لهما 0

القواعد العامة المتبعة في هذا الخصوص :-

أ- ان يقدم الرجل الى السيدات 0

ب- السيدة الشابة الى الرجل المسن 0

ج- السيدة بشكل عام الى شخصية كبيرة (كوزير دولة أو رئيس حكومة)0

د- ويقدم الادنى مقاما الى الاعلى مقاما مع ذكر اسم وعمل ومركز كل منهما 0

هـ- الاصغر سنا (ما لم يشغل مركز ساميا) الى الاكبر سنا 0

و- القادم الى الموجودين في الحفلة (مالم يشغل مركزا مرموقا، ويكون معروفا أو مشهورا) ويراعى بهذا الصدد ان ينهض الرجل اذا كان جالسا، وتنهض السيدة للسيدة، ولا تنهض للرجل بل تكتفي بمد يدها لمصافحته ما لم يكن وزيرا أو رئيس حكومة أو شخصية بارزة جدا.

كما لايجوز ان يتولى التقديم احد الاصدقاء الذي يعرف الطرفين. ويستحسن ان يرافق التقديم عبارات تقدير أو وصف للقدرات أو للاخلاق النبيلة أو للخدمات العملية أو الوظيفية أو الاجتماعية التي يقوم بها احدهما (19:ص35).

2. التحية والمصافحة (17: ص 67)

يراعى في التحية والمصافحة نفس القواعد المتعلقة بالتقديم بحيث يلقى القادم التحية ويصافح تباعا كلا من :_

أ- صاحب الدعوة اولا 0

ب- ثم بقية السيدات (حسب مقامهن وسنهن).

ج- ثم الوزراء أو السفراء

د- ثم بقية الرجال (مع اعطاء الاسبقية لاكبرهم مقاما ثم اكبرهم سنا) ويراعى بهذا الخصوص الاتي:-

<u>اولا-</u> عندما نستقبل ضيوفا علينا ان نمد يدنا اولا، الا اذا كان الضيف له مركز أو قيادي، فنقف تحية له ولا نمد يدنا لمصافحته الا اذا لمحنا يده تمتد الينا.

<u>ثانيا-</u> اذا سبق ان تبادل شخصان التحية في حفلات الاستقبال أو الكوكتيل فلا موجب لتجديد التحية اذا اجتمعنا بعد مدة قصيرة من الزمن، في حفلة ثانية، وانما يتبادلان الابتسامة أو يقولان: (سبق وان تبادلنا التحية).

<u>ثالثا-</u> تجري المصافحة بين شخصين وهما واقفان. اما السيدة أو الانسه الجالسة فأنها لاتقف للمصافحة الا لشخص له أعتبار خاص في السن أو المركز.

<u>رابعا-</u> الاكبر مركزا يمد يده للمصافحة اولا.

<u>خامسا-</u> عند الانصراف من حفل استقبال او وليمة تجب مصافحة المعنيين والمضيف او صف المستقبلين والمودعين.

<u>سادسا-</u> عندما يتسلم احدهم جائزة او شهادة فأنه يصافح ممقدما باليد اليمنى ثم يتسلم الجائزة باليد اليسرى.

3. قواعد المصافحة

أ- لا يجوز المصافحة فوق يدي شخصين اخرين يتصافحان.

ب- لا تجوز المصافحة اذا كان احد الاشخاص يهم بالمرور بينهما بحيث تعيق المصافحة مروره.

ج- لا تجوز المصافحة (بالقفاز) الا في حالات استثنائية.

د- يترتب على الممثل الدبلوماسي ان يمتنع في الحفلات الرسمية العامة عن مصافحة ممثل دولة عدوه او دولة قطعت حكومته علاقاتها الدبلوماسية معها.

هـ- اما طريقة المصافحة فيجب ان تكون بتماسك الايدي بدون رخاوة وليونة وبدون شدة، وليس من الذوق المصافحة والنظر متجه الى جهة أخرى (19:ص43) وليس من اللائق كذلك المصافحة وانت جالس الا في حالة المرض أو في المواصلات حيث النهوض متعذر أو يعرضك للوقوع (53:ص66).

4. التعريف والتعارف

في المناسبات يجب على من يقدم شخصا لاخر ان يكون واثقا من رضاء الطرفين بهذا التعارف وقبل تقديم سيدة أو رجل الى شخص ذى مقام، يجب استئذانه. يجب ان يقوم الشخص الملقى على عاتقه مهمة التعريف يذكر اسم كل من المتعرفين بالكامل وبصوت مسموع وواضح، مقرونا بذكر وظيفة أو مركز كل منهما أن استوجب الحال.

فيقال مثلا :- (السيد 000 يسعدني أو يشرفني ان اقدم لك الدكتوره الاختصاصية في الامراض القلبية). وعلى الاكبر مركزا ان يبادر بمد يده للمصافحة اولا كما تم ذكره.

او يقال : (السيد ... يسعدني ان اقدم لك السيد ... معاون عميد معهد الادارة).

عندما تقتضي الاحوال تقديم افراد أسرتك الى الاخرين ينبغي ذكر صلة القربى كأن **تقول:** (أقدم أخي فلان أو زوجتي فلانة).

وعندما تقدم سيدا اليها **نقول:** (السيد فلان هذا ولدي فلان وهذه زوجتي فلانة ... الى غير ذلك)

اما التعابير الانكليزية المستعملة عند تقديم الافراد الى بعضهم فهي :-

فلان TWOULD LIKE TO INTODUCE YOU (بين جماعة)

فلان Twould like to present (امام جمهور)

اما بالعربية، فالتعبير العام يتم بمخاطبة الكبيربالقول: أقدم لك السيد فلان ويكون الجواب: تشرفنا أو فرصة سعيدة، الى غير ذلك من عبارات المجاملة المعهودة يقع بعضهم دون شعور منه في اخطاء في اثناء اجراء التعارف بين الناس فيحسن التنبيه لاجتنابها، من ذلك: لا يستساغ القول:- (فلان ارجو مصافحة فلان او القول فلان هل لك معرفة بفلان ؟) ولايصح ترديد الاسماء اكثر من مرة حيث لايصح القول (أحمد أقدم لك سعيد، ثم القول: سعيد أقدم لك أحمد) بل يكتفي بالقول (أحمد أقدم لك سعيد) مع ملاحظة السن والمنزلة وتقديم الاصغر الى الاكبر كما هي القاعدة العامة.

ومن بين الاخطاء الشائعة الاخرى عندما يتم تقديم الاشخاص لبعضهم عملية المصافحة بالايدي، فللمصافحة أصولها وقواعدها الخاصة التي سبق وان ذكرت. لان هناك من لا يستحب المصافحة في كل مناسبة بل يكتفي باحناء الراس قليلا. يلاحظ في المجتمعات الغربية انهم لا يفضلون المصافحة الا نادرا وبالمناسبات كالاعياد والاحزان والغياب الطويل. ويجدر التنبيه الى ان ماتم ذكره ينطبق تماما على المجتمعات الاوربية والمجتمع الاميركي اما في مجتمعنا العراقي والعربي بشكل عام فيلاحظ عكس ذلك، بسبب العلاقات الودية والحميمة بين الجميع التي تنطلق من تقاليدنا العربية والاسلامية، وعلى العموم فأن الانتباه الى هذه الاخطاء الشائعة مفيد في عملية التكيف الاجتماعي.

وعلى العموم فاذا نسيت اسم احد الشخصين اللذين تتولى عملية التقديم والتعارف بينهما أو نسيت اسميهما معا فيبادر الى القول (اعتقد انكما تعرفان بعضكما ولا حاجة لتعريفكما) وفي هذه الحالة على المتعارفين ان يذكر اسميهما حالا. واذا صادفت شخصا تعرفه ومرت مدة طويلة

دون لقاء معه وشعرت انه لم يتذكرك فلا تقل (احزر من أنا ؟) أو تقول أعتقد أنك نسيتني تلافيا للاحراج وبادر الى تذكره بنفسك واسمك (42:ص66).

اذا كنت وقرينتك مضيفين لحفلة تعارف في داركما فان كانت الحفلة كبيرة وذات طبيعة رسمية بحته ، فينبغي الوقوف في مدخل الصالون لاستقبال الضيوف ومصافحتهم حتى يكتمل عددهم ، أما اذا كانت الحفلة غير رسمية ومقامة للاصدقاء فلكما ان تجلسا وتنهضا بوجه القادمين واستقبالهم وتجوز المصافحة وقد لاتكون ضرورية لان الحاضرين هم من الاصدقاء والزملاء حيث لاكلفة بينهم، ولكن تحسبا لما قد يتصف به بعضهم من حساسية، فمن الاصوب اجراء المصافحة مع كل قادم، والمصافحة يجب ان تكون معتدلة ومعقولة كما ذكرنا.

ان القاعدة العامة هي ان الضيفة لاتنهض للقادمين ولا للاشخاص المقدمين لها وعلى الرجال الضيوف ان ينهضوا لهم. اما اذا كان القادم او القادمة شخصية كبيرة او مسنة فينبغي وقوف المرأة احتراما لمقامه. اما اذا دعيت لمناسبة فيها ضيف الشرف شخصية مرموقة وفاتتك عملية التعارف معه بسبب تأخرك عن الحضور فيجوز لك ان تقصد ضيف الشرف وتعرفه بنفسك لانه لايصح ان تحضر المناسبة وتخفق في التعرف على شخصيتها الرئيسة واذا جلست الى المائدة بجوار سيد او سيدة ولم يسبق ان جرى التعارف بينك وبينهما فينبغي ان تقدم نفسك اليهما بذكر أسمك الاخير كأن تقول: أنا فلان وتستخدم اللغه الانكليزية اذا كنت في مجتمع غربي. ثم تعلمهما بمنصبك وبلدك، أما قرينتك فبعد أن تذكر أسماء العائلة تضيف قائلا: أنها زوجة فلان وتذكر منصبه.

وظيفته ..الخ ومهما يكن من أمرفلا تكتف بتعريف نفسك الى جيرانك بل يجب التحدث اليهما احاديث عابره لتكسب ودهما وصداقتهما ولاتكثر الحديث عن نفسك وحسبك ونسبك وثروتك ...الخ ومن القواعد المعمول بها عند التعارف هي ان يخلع قفاز يده اليمنى ليصافح سيدة أن قدمت هي يدها له، ويرفع قبعته وكذلك اذا جرى التعارف بينه وبين رجل، ولا يستوجب خلع القفاز اذا كانت من النوع الابيض الخفيف المستعمل في المناسبات الرسمية، اما السيدات فلا يخلعن قفازاتهن الا اذا كانت خاصة بالاعمال المنزلية أو بالحديقة: وكما نعلم ان هذا النوع

من انواع الاتكيت خاص بالمجتمعات الغربية ومن المفيد الاطلاع عليه لمعرفة كيفية التصرف مع الاجانب.

5.الاسماء والالقاب

مالم تكن العلاقات الرسمية والكلفة متلاشية بين الافرادبحيث تسودهم أواصر الصداقة والقربى والزمالة فلا يجوز مناداتهم أو مخاطبتهم بأسمائهم الاولى، بل ينبغي استخدام الاسم الاخير أو اسم العائلة مسبوقا بكلمة (سيد أو أستاذ أو دكتور أو سيادة ..الخ) ومع أننا نتسامح في الوطن العربي فلا نعير أهمية كبيرة لهذه الناحية بفعل الديمقراطية المتأصلة والتواضع المجبول عليه افراد المجتمع، لكن من المؤكد أن في المجتمع الغربي والاميركي، وغيرهما من المجتمعات الاخرى لايستسيغ الناس مناداتهم بأسمائهم الاولى، وذلك ان هذا الاسلوب يشعر بزوال الكلفة والرسميات في الوقت الذي ماتزالان فيه قائمتين. لذا يجب على الرجل المهذب أن يحرص في حديثه مع الاجنبي على مناداته باسمه العائلي مسبوقا بكلمة (سيد أو سيادة أو مدام أو مستر للسيدة ومس ومدموزيل للانسه)، اما اذا كانت العلاقات حميمة والصداقة وطيدة فتصح مناداة الشخص باسمه الاول: ولا يجوز تسمية الرجل والسيدة باسميهما الاولين امام حشد من الناس حتى لو كانت العلاقات بينك وبينهما ودية والكلفة زائلة، لانهما لم يتعودا من الاخرين مناداتهما باسميهما الاولين.

ومن بين الاخطاء الشائعة في مجتمعنا التمسك باستعمال (دكتور) للاطباء وغير الاطباء، ذلك ان قواعد (الاتكيت) تجيز استعمال لقب (دكتور) للاطباء على اختلاف اختصاصاتهم، أما حملة شهادات الدكتوراه في العلوم والقانون والفلسفة والاداب وحملة الدكتوراه الفخرية ..الخ فلا يصح مناداتهم بلقب دكتور الا ضمن الجو العلمي الذي يتواجدون فيه، ومن المعلوم أن الناس تتسامح في استعمال هذا اللقب على سبيل المجاملة ولقد جرت العادة على تسمية افراد القوات المسلحة بأسمائهم على ان تكون مسبوقة بالقابهم ورتبهم، كأن تقول (اللواء الفلاني أو عميد الجو الفلاني) ولابد من أستعمال كلمة سعادة أو سيادة عند مخاطبة الوزراء أو السفراء. أما لسائر السلك الدبلوماسي فتستعمل كلمات (مستر– مسز– مس– ليدي– مدام– مسيو– مدموزيل ...الخ

) كل حسب جنس المخاطب وحالته الزوجية ، ومن المعلوم ان الدبلوماسيين، يميلون في الوقت الحاضر الى التسامح وعدم التمسك باستعمال كلمة صاحب السعادة أو السيادة في مخاطبتهم (59:ص 200)0

6.ارشادات في الاتصالات الشخصية

ان قواعد التعارف بين افراد المجتمع الواحد او بينهم وبين افراد من مجتمع اخر ، تقضي المعرفة بأصول الاتصال الشخصي ان الاتصالات الشخصية موجودة على نطاق واسع في المنظمات ، فكثيرا مايقوم المدير بالاتصال بأحد العاملين بغرض التوجيه، ولاعطاء تعليمات، وللرقابة، ومن أجل وضع الاهداف والخطط، ومن أجل مناقشة تقارير الاداء، وكذلك يتم الاتصال الشخصي عند أجراء المقابلات المختلفة، وكذلك في أثناء العمل اليومي لاعضاء المنظمة، وخصوصا في عمل أدارة المراسم ، حيث يتطلب عقد الاجتماعات والمؤتمرات والندوات واقامة الحفلات والدعوات والزيارات والمادب الرسمية وغير ذلك ، وان جميع هذه النشاطات تتطلب القيام بالاتصالات الشخصية 0

أ- ارشادات لتحسين الاتصالات الشخصية بين المدير والمرؤوسين (4: ص 257)

<u>اولا-</u> لاتضع مساعدك في موقف الدفاع : ويتم ذلك عادة بأن ينتقد الرئيس مرؤوسه أو يهاجمه بخصوص شيء ما. ورد الفعل الطبيعي من المرؤوس هو الدفاع عن نفسه. وكلما زاد النقد من الرئيس زاد الدفاع عن المرؤوس، ويترتب على ذلك أن الاتصال الشخصي المبني على الهجوم والدفاع عادة ما يخفي حقائق ومعلومات كان يمكن ان تفيد في علاج المشكلة. حيث ان المرؤوس سيحاول أن يخفي بعض الحقائق من اجل الدفاع عن نفسه ولذلك ينصح :-

<u>ثانيا-</u> على المدير ان يقتنع ان السلوك الدفاعي شيء طبيعي عند الانتقاد ولا تهاجم الفرد نفسه ولكن ركزعلى السلوك والاداء الذي تريد تقويمه.

ثالثا– لا تنتقد كثيرا.. حيث ان الانتقاد يمثل عقابا سلبيا قد يمنع وقوع السلوك غير المرغوب فيه ولكن لايؤدي الى وقوع السلوك المرغوب ، ويفضل بدلا من الانتقاد ان يتم التوجيه والارشاد.

رابعا– أدفع المرؤوس الى الكلام، وذلك باعادة عباراته أو بأثارة اسئلة ولا تسيطر على المحادثة معظم الوقت وحاول أن تكون مستمعا جيدا.

خامسا– لا تحاول ان تظهر بمظهر الخبير الذي لديه معلومات لاتفهم بوساطة مرؤوسية، حيث ان ذلك يقلل من كفاية الاتصالات الشخصية 0

ب–تعلم الانصات

لاشك في أن الاستماع او الانصات الجيد من طرف المستمع للطرف المتحدث يترتب عليه أن المستمع يستطيع أعطاء معلومات مرتدة وكذلك يظهر الاهتمام بالمتحدث ويستطيع ان يفهم الاتصال أكثر ويترتب على ذلك تحسن عملية الاتصالات الشخصية. ولما كان الادراك يتوقف على مانسمع وليس على مايقال فلنا أن نتصور أهمية الانصات أو الاستماع الجيد لانه مفتاح الفهم والمعرفة الصحيحة وحيث ان اعمال ونشاطات ادارة المراسم قائمة على اساس الحوار والدلالة والمرافقة والترجمة والنقاش والمفاوضات وغيرها، لذا بات من الضروري المعرفة الكاملة بأصول الانصات الجيد، لان الاستماع الجيد يعطي انطباعا عن اهتمامك بموضوع المحادثة أو بما يقوله المتحدث. هذا فضلا عن عدم وجود عناصر اخرى تمنع المستمع من الانصات مثل افكار بداخله قد تتمثل باحلام اليقظة أو نتيجة لوجود مؤثرات خارجية تنشد انتباه المستمع أكثر من حديث المتحدث.

وهناك ارشادات يمكن ان تستخدم حتى تصبح مستمعاجيدا (4:ص 258) 0

اولا– لاتتعجل في الحكم على المتحدث بأنه غير مثير أو ممل.

ثانياً– توقع بأنك ستستمع الى شيء ما عندما يتحدث المتحدث.

ثالثا– يمكن ان تسأل بعض الاسئلة حتى تؤثر في المتحدث ليتكلم في موضوعا مهمة.

رابعا– عندما يبدو ان الحديث صعب فهمه لا تتخل عن السمع ، ولكن حاول ان تركز واوجد التصميم لتفهم وتتذكر.

خامسا– حاول ان تسال نفسك ، كم من المعلومات يمكن ان تتذكر بعد انتهاء الحديث.

سادسا– توقع في أي أتجاه سوف يستمر حديث المتحدث.

سابعا– حاول ان تربط مايقوله المتحدث اخيرا بما قاله سابقا، وايضا مع معلومات من مصادر اخرى.

ثامنا– حاول ان تقوم مايقال.

تاسعا– انصت للمعنى المقصود لحديث المتكلم وما يرغب المتحدث في تفصيله.

عاشرا– استعمل الاتصال النظري وتعبيرات الوجه حتى تشعر المتحدث بأنك تستمع اليه جيدا.

ج– الافصاح عن النفس ضروري لتحسين الاتصالات الشخصية

ان الاتصالات المتبادلة بين شخصين يجب ان تبنى على اساس تبادل متكافيء للمعلومات، ويفضل دائما ان لايخفي طرف معلومات مهمة عن الطرق الاخر، اذا كان ذلك يسهل من عملية الاتصال ويؤدي الى تحقيق الهدف المخطط له. وكذلك يجب على الطرف الاخر ان لايخفي معلومات مماثلة عن الطرق الاول، فاذا كانت المعلومات التي لدى الشخص غير مخفية عن الاخرين وخاصة المعلومات التي تهم موضوع الاتصال الشخصي، يصبح هذا النوع من الاتصال فعال، لان الفرد يعطي معلومات للاخرين بقدر ماياخذ معلومات منهم وينتج عن ذلك فهم متبادل. اما اذا كان لدى الاخرين معلومات عن الفرد ليست معروفة لدى الفرد نفسه، فمعنى ذلك ان الفرد يعطي معلومات أقل مما يأخذ، وتتمثل هذه الظاهرةفي موقف احد العاملين الذي يعطي معلومات كثيرة للمقابل ولكن المقابل لايعطيه معلوما كافية، وهذه علاقة غير صحيحة، حيث انه لكي تصحح هذه العلاقة فلا بد من ان يزيد الاخرون من تدفق المعلومات لهذا الفرد حتى يمكن خلق علاقة متكافئة. اما اذا كان الفرد يعلم عن الاخرين معلومات أكثر من معرفة الاخرين عنه، حيث انه لايعطي معلومات مرتده كثيرة، فأن هذا النوع

من الاتصالات غير صحيح ايضا، حيث ينبغي على الفرد ان يفصح عن نفسه بقدر أفصاح الاخرين عن انفسهم حتى يمكن خلق التفاهم المبتادل (4:ص259ص261) 0

د- تحليل المبادلات

ان في شخصية كل فرد جزءا يمثل الوالدين أو الاب – وجزءا اخر يمثل الرجولة او الشباب المتعقل، وجزءا ثالثا يمثل الطفولة. والفرد في معاملاته أو اتصاله بالاخرين يمكن أن يستخدم أي جزء من شخصيته أو تكوينه، فاذا استخدم شخصية الاب فهو بذلك يعطي تعليمات واوامر، وقيما أو ينصح الطرف الاخر، اما اذا استعمل الجزء المتعقل من الشخصية فهو يصبح في اتصاله مع الطرف الاخر موضوعيا، ومنطقيا، ومحللا، ومستخدما السببية في تفكيره أو اتصاله مع الاخرين.

اما اذا استخدام الجزء الطفولي في شخصيته فهو ينتظر نصيحة من الطرف الاخر، ويطلب التوجيه والدعم، والقيادة من الطرف الاخر. وكذلك يتصرف الفرد عاطفيا مع الطرف الاخر.

مثال :-

نفرض ان ثلاثة اشخاص ينتظرون الباص ، وتأخر الباص فرد فعل الافراد الثلاثة وحديثهم مع بعض قد يأخذ احدى صور الشخصيات الثلاث التي سبق ذكرها :-

حالة الاب- (الباص في هذه المدينة نادرا مايصل في ميعاده، وهذا مايحدث عادة عندما يسيطر الاحتكار على المواصلات)0

حالة العاقل- (الباص قد تأخر، عندما يصل سوف اسأل السائق عن السبب).

حالة الطفل- (أنا أشعر بالبرد وعدم الراحة ، وأني أخشى من قلق عائلتي بسبب تأخري).

وحتى تكون الاتصالات الشخصية بين شخصين ناجحة أو فعالة، ينبغي ان تكون اتصالات مكملة أو متوازنة. وعادة يتم ذلك اذا تحدث شخص مع اخر باستخدام شخصية معينة متوقعا الطرف الاخر ان يرد عليه بالرد الذي يمثل شخصية توقعها الطرف الاول. فاذا تحدث شخص بشخصية الاب مع شخص اخر متوقعا ان يرد عليه الشخص الاخر بشخصية الطفل،

في هذه الحالة تكون المبادلات أو المحادثة بين الطرفين مكملة ومتوازنة اذا رد عليه الطرف الاخر بالفعل مستخدما شخصية الطفل.

ويرى الباحثون ان افضل علاقة او محادثة بين طرفين هي التي تأخذ علاقة رجل لرجل أو عاقل لعاقل. وذلك لانها محادثات منطقية علمية وموضوعية وبناءه. وعموما ايضا المحادثات المكملة المتوازنه الاخرى تعد صحية في الاتصالات الشخصية بين الافراد.

ويفضل دائما الابتعاد عن المبادلات أو المحادثات المتعارضة وهي توجد في حالة تقمص شخص لشخصية أب على سبيل المثال حين يتوقع الطرف الاول ان الطرف الاخر سوف يرد عليه بشخصية الطفل، ولكن الطرف الاخر يرد عليه بشخصية الرجل العاقل للرجل العاقل.

7.ارشادات عامة

أ- الحيث Converse

يتوقف نجاح الانسان في تكوين العلاقات الاجتماعية السليمة مع الاخرين على مدى المامه بأساليب الحديث. فالمتحدث يجب أن يكون لبقا ملتزما ومثقفا، وعلى العاملين في ادارة المراسم أن يعرفوا بلدهم ثم وطنهم الاكبر ثم البلد الموجودين فيه اضافة الى الثقافة العامة ومتابعة الاحداث السياسية والثقافية ...الخ حتى يكون حديثهم شيقا وفي ما ياتي بعض الارشادات في فن المحادثه:-

اولا- توجد ثلاثة مواضيع يجب ان لاتكون مدار الحديث الا بين الاصدقاء الحميمين (السياسة- الدين- الشؤون الخاصة) لان عدم الخوض في الموضوعين الاولين يجنب الاخرين الاصطدام بينهم ، وتجنب ازعاج الناس بأمور لا تهمهم عندما نبتعد عن التحدث في الشؤون الشخصية والعائلية(11:ص31).

ثانيا- يجب ان تتنازل عن الكلام لمن هو اكبر منك سنا او مقاما وان تولي محدثيك الانتباه الذي تود ان يولوك اياه. ولا تجزم بارائك وميولك جزما قاطعا. وتحدث بصوت مسموع لكن ليس مرتفعا كثيرا ولا بصوت أشبه بالهمس.

ثالثا– لا تتبادل مع بعض الحاضرين نظرات فيها غمز بالاخرين فان الاشخاص الذين تعنيهم بتلك النظرات سينتبهون اليها. ولا تغتب شخصا غائبا وليس من اللياقة نقد عادات وتقاليد الاخرين.

رابعا– لا تتحدث الى صديق بلغةاجنبية وانتما بين اشخاص لا يعرفونها. ولاتقل (هو) أو (هي) عن شخص ثالث موجود بين المتحدثين.

خامسا– اذا كنت تناقش احدا في بعض ارائه العامة فيجب ان لا تدخل شخصيته في مناقشتك وانتقادك لان ذلك سيؤدي الى النزاع بينكما. والمتحدث الجيد لايستأثر بالحديث وحده، فهناك مثل مفاده (ان المتحدث الناجح هو المصغي الجيد) فالاصغاء فن والمقاطعه مرفوضة الا في الضرورة القصوى وبعد الاعتذار.

سادسا– يجب ان يكون المتحدث طبيعيا، ولا يستعمل يديه كثيرا وتعابير وجهه غير متكلفة وعليه ان ينظر الى وجه من يخاطبه كما يجب عدم التاثوب عند الاصغاء(6:ص187)

سابعا– تبادل الحديث فن – فالسؤال الذي يوجه الى شخص ما يجب ان يكون باسلوب رقيق فيه معنى الاهتمام وليس الفضول. ليس من الادب ان يتطفل شخص ثالث بالاجابة على سؤال غير موجه له، وتجنب التأنيب وعامل الناس بمثل ما تتمنى أن يعاملوك به.

ثامنا– تجاوز في حديثك بعض الكلمات المكررة مثل (طبعا، يعني، نعم...الخ) او القيام ببعض الحركات مثل اللعب في سلسلة المفاتيح أمام وجه المتحدث أو طقطقة الاصابع...الخ.

تاسعا– لا تقل في وصف بعض الاشخاص (لذيذ– ما ألذه– تحفة أو عظيم) لان كلمة لذيذ تقال للطعام أو الشراب وتحفة تقولها عندما تتحدث عن التحف والاشياء الثمينة. اما كلمة (عظيم) فلا تقلها عندما يرد موضوع لايتعلق بالعظماء في حين أنك تعني بها (أنك موافق على كلام محدث وانه على صواب) (11:ص32).

عاشرا- لا تقل (بشرفي) بقصد تأكيد حقيقة على أمر ما بل قل (صدقني) ولاتقسم بالايمان والانبياء والرسل، واعتد ان تكون صادقا مع نفسك فيصدقك الناس دون الاستعانة بشفيع.

احد عشر- اذا كان لديك بعض الضيوف، احرص على أن يكونوا هم اللامعون في الجلسة لا أنت. ولاتقل الى مسؤول عندما توجه اليه سؤالا (أنت) بل قل السيد- الاستاذ...الخ 0

اثنا عشر- تجنب الحديث في موضوع تجهله أو غير متعمق أو متخصص فيه وتجنب المغالاة ولا تتحدث في حالات المرض والوفاة والنجاحات الشخصية والمغامرات العاطفية.

ثالث عشر- لا تتحدث عن أناس غير معروفين من قبل الحاضرين، ولا تنظر بأستمرار الى الساعة في يدك (48:ص227).

ب-قواعد التكلم الناجح في الاجتماعات

ان توطيد الوئام والمشاركة الوجدانية هو العامل الاكثر اهمية في التكلم الناجح بالاجتماعات المختلفة هذا العامل الذي يعد كذلك المفتاح المركزي الذي يعزز ثقة المستمعين بالمتكلم اضافة الى ما يتمتع به المتحدث من لياقة ومعرفة بموضوع حديثه وما يرسمه من خطة سليمة لاسلوب الالقاء وارتباط ذلك بالمظهر الشخصي للمتكلم كل هذه العوامل تزيد ثقة المستمعين به وتزيد ثقته بنفسه قبل ذلك.

ويمكن ايجاز القواعد الخاصة بالتكلم الناجح في الاجتماعات بالاتي(61:ص187-ص189).

اولا- معرفة المستمعين – ان المستمعين سريعو الادراك لقابليات المتكلم ووضع ثقتهم فيه، وسرعان مايتأثرون بما يبديه من أهتمام بهم كمجموع وأخذه لمستواهم العقلي والثقافي بنظر الاعتبار مسبقا ومراعاته لما قد يهمهم سماعه من مواد المواضيع. ان اهتماما كهذا من جانب المتكلم وان تطلب بضع دقائق من التفكير في مرحلة التخطيط فأنه يحقق دائما فوائد كثيرة.

ثانيا– التطلع بوجوه المستمعين– ان الاتصالات الشخصية الناجحة لاتتطلب استعمال الاوتار الصوتيه فحسب بل كذلك الاستعمال العفوي لتعبيرات الوجه وخاصة العينين. ان الشعور بالارتباك امر طبيعي من جانب المتكلم غير المجرب وقد يحمله هذا على تحاشى النظر في وجوه مستمعيه، لكن عليه ان يدرك أن تركيز نظرة في نقطة معينة على الجدار مثلا أو في أرضية الغرفة أو في احدى وسائل الايضاح قد يضعف تجاوبه وتعاطفه مع مستمعيه الى درجة كبيرة. من المستحسن ان يحاول المتكلم النظر بضع ثوان في وجه مألوف لديه بين وجوه الحاضرين متخذا منه نقطة انطلاق للنظر في وجوه الاخرين لان مثل هذا التماس بالنظر مع هذا الوجه يقوي ثقة المتكلم بنفسه وفي نفس الوقت يشجعه على مد بصره نحو وجوه مألوفة اخرى حول الوجه الاول وبصرف بضع ثوان على كل واحد من هذه الوجوه سرعان مايجد المتكلم في نفسه الشجاعة ليمد بصره الى ان يشمل كل المستمعين فيصبحون عندئذ مستعدين للتجاوب معه.

ثالثا– الوقوف– ان أحسن وضع للجسم هو الوقوف باعتدال واليدان على الجانبين والقدمان متباعدتان قليلا. ينبغي ان يقف المتكلم في المكان الذي يراه جميع المستمعين وان لايختفي خلف منصة عالية لان ذلك يفقده التماس مع مستمعيه وان يتحرك حسب تطور الحديث ويتجنب الحركة ذهابا وايابا عندالقاء كلمته.

رابعا– ايماءات المتكلم – يستمتع المستمعون بالايماءات العفوية غير المتكلفة لكنهم يمقتون ايماءات الذراعين الالية المصطنعة. ان استعمال الايماءات بقله فكرة جيدة شرط ان تستخدم عند الحاجة واذا تطلبت طبيعة الكلام ذلك.

خامسا– التكلف والعادات يجب الابتعاد عن التكلف في الكلام وفي التصرف لان ذلك سيكون مثيرا لسخط وانزعاج المستمعين. فمثلا اللعب بقطع الطباشير أو قطع النقود في الجيوب أو رفع ووضع النظارات كثيرا أو تكرار عبارات دارجة كثيرة...الخ كلها عادات شخصية تصرف انتباه المستمعين تدريجيا وتضعف تجاوب المستمعين مع

المتكلم ليس من السهل التخلص من عادات اكتسبت خلال سنين عديدة الا ان على المتكلم ادراكها وبذل جهده لتركها.

سادساً– روح الدعاية – من الضروري احيانا التخفيف من عبء الحديث أو الكلمة بالقاء بعض النكات شرط ان تكون مقبولة وفي محلها لكن بعض الكلمات قد تكون سلاحا ذا حدين فهي من جهة قد تثير عاصفة من الضحك بين المستمعين لكن هذا لايعني ان المستمعين ينظرون لذلك بارتياح دائما وللدعابة فائدتها اذا جاءت في الوقت و الموقع المناسبين الا انه يجب عدم استغلال لمناسبة لمجرد ممارسة قدرة المتكلم على القاء النكات واضحاك المستمعين. وتذكر دائما ان أحسن أنواع الضحك هي الضحكة الصريحة وبصوت هاديء فالضحكة الخفية قد تبدو وكأنها تهكم.

سابعاً– استخدام الصوت– لما كان معظم المتكلمين يدركون بان واجبهم الرئيس نقل الموضوع للمستمعين شفويا فعليهم ان يبذلوا جهدهم لجعل حديثهم مسموعا ومفهوما خصوصا اذا ما عرفنا ان الادراك والفهم يستند الى ما يسمع المستمعون وليس على مايقوله المتحدث حسب ، لذا يجدر الانتباه الى النقاط الاتيه :–

1. جهارة الصوت – ان المطلب الاول للمتكلم هو ان يكون صوته جهوريا لدرجة يصل فيها الى المستمعين في نهاية القاعة.0 وان لايكون عاليا بدرجة يصم أذان المستمعين الموجودين في الامام ويمكن رفع الصوت أو خفضه حسب الضرورة.
2. سرعة الكلام– من المستحسن الكلام بسرعة أقل مما هي عليه في المحاثات الاعتيادية خاصة في بداية الحديث حيث سرعان مايالف المستمعون تعابير المتكلم الشخصية. وعلى كل حال يفضل دائما البدء بالكلام بترو وعلى مهل ثم رفع الصوت وزيادة سرعة الكلام عند وصول الموضوع الى ذروته.
3. نبرة الصوت– يجب على المتكلم الذي يرغب تجنب ازعاج مستمعيه ان يحافظ على نبرة صوته بين الواطئة والمتوسطة وان يحتفظ بالشدة العالية عندما يرغب بالتاثير في مشاعر المستمعين عند الضرورة، وكلما وجد ذلك مناسبا.

4. النطق– للنطق السليم أهمية خاصة ، قد يحكم جمهور المستمعين على المتكلم بأنه مهمل لايؤمن بأهمية رسالته لدرجة لايرى مايبرر عرضها بصورة واضحة ومتميزة فالمستمعون الذين يعاملون بهذه الطريقة سرعان مايكون ردفعلهم سالبا. وفي الوقت الذي قد يشعر فيه المتكلم غير المتمرس بشيء من الحرج فيما لو بالغ في نطق بعض الحروف فان المستمعين سوف لايلاحظون هذه المبالغه في كلامه لانهم سيقدرون بان قصده من ذلك هو لجعل كلامه مسموعا بوضوح.

ثامنا– تذكر دائما ان الايضاحات والشروحات التي تقدمها في اثناء كلامك تزيد الاخرين معرفة بالموضوع او بالمفاهيم التي تذكرها وان تقديمك لهذه الشروحات يجب ان يكون فيه انتاج جديد للمعنى وليس لمجرد الاعادة فحسب(2:ص98).

8. قواعد تقديم الزهور (17: ص 70)

تقدم الزهور في المجالات المحببة ولها قواعدها 0

أ– تقدم الزهور للضيف الرسمي القادم الى الدولة 0

ب– تقدم الزهور للضيف الرسمي القادم الى بعض اماكن الاحتفالات 0

ج– تقدم في المناسبات السعيدة للتهنئة 0

د– تقدم للمرضى تمنيا بالشفاء 0

هـ– ترسل الزهور في اليوم الذي يلي حضور وليمة رسمية أوخاصة مع بطاقة شكر ويكون الاهداء الى المضيف 0

و– لا يجوز تقديم الزهور من قبل سيدة الى رجل ولا من رجل الى انسة، الا في حالة الاحتفال بعيد ميلادها أو نجاحها أو مناسبة سارة 0

ز– ترفق الزهور ببطاقة شخصية مع الاحرف المناسبة وكما هو وارد في موضوع (بطاقات الزيارة) اما اذا قدمت شخصيا فلا داع لارفاق البطاقة 0

حـ– عند تسلم باقة الزهور على السيدة ان تبدي اعجابها وتقدم شكرها وان تضع الباقه في أناء للزهور وان لاتقوم بتنسيقها أمام الضيوف 0

9. تنسيق الزهور

تنسق الزهور بشكل مخروط مرتفع أو مفروش منخفض. يوضع الشكل المرتفع في الزوايا وفي انحاء متفرقة من قاعةالاستقبال أو المدخل وسائر الغرف– أما الشكل المنخفض فيوضع في وسط مائدة الطعام لمراعاة عدم حجب الضيوف عنبعضهم بالزهور– وتوضع على المناضد أمام المقاعد الرئيسة.

اسئلة الفصل السابع

س1 ما القواعد العامة المتبعة في التقديم في أثناء الحفلات والمناسبات الرسمية ؟

س2 أذكر الطريقة الصحيحة في المصافحة ، ثم بين قواعد المصافحة 0

س3 ماالمراسم المتبعة في أستعمال الالقاب والاسماء في أثناء أقامة الحفلات ؟

س4 أذكر الارشادات التي تجعل منك منصتا جيدا 0

س5 ناقش العبارة الاتيه :–

(ينبغي على الفرد الافصاح عن نفسه بقدر افصاح الاخرين له عن أنفسهم)0

س6 كيف تنصح الاخرين حتى يكونوا متحدثين جيدين ؟

س7 لو طلب منك التحدث في أحد الاجتماعات أو الندوات 0 ما هي القواعد التي يتم مراعاتها حتى تكون متحدثا ناجحا 0

المصادر والتعليقات

1- ابراهيم. عبد الله. **المركزية الغربية**، 1997

2- بدر- حامد أحمد. **السلوك التنظيمي** ، 1982

3- **البروتوكول. الاتكيت مظهر حضاري .** مصدر سابق 0

4-الحصري. سلوى. **الدبلوماسية والاتكيت**. مصدر سابق 0

1- فوق العادة. سموحي. **الدبلوماسية والبروتوكول** 0 مصدر سابق 0

2- لا تشكوف. ف0ف **البروتوكول الدبلوماسي في العمل الدبلوماسي.** مصدر سابق

3- ميريبوا ليفي. **الاتكيت.** بدون تاريخ0

4- الهداوي. عبد الجبار. **الموجز في التعامل الدبلوماسي**. مصدر سابق0

5- وزارة الدفاع العراقية. **فن الحرب**، 1988 0

الجوانب التطبيقية

يتم تدريب الطلبة على قواعد التقديم والتعارف والتحية والمصافحة من خلال قيام مجاميع من الطلبة بتمثيل الادوار، وكذلك عرض جوانب عملية في موضوع مراسم بطاقات الزيارة وعرض نماذج من الاسبقيات الخاصة بذلك0

الفصل الثامن

الأجتماعات والمؤتمرات

Meetings and Conferences

- الاهمية
- انواع الاجتماعات
- اجراءات الاجتماعات الرسمية
- مراسم تنظيم موائد الاجتماعات
- المؤتمرات
- اصول عقد المؤتمرات
- اشكال عقد المؤتمرات
- ترتيب المدعوين على الموائد في المادب (حالات تطبيقية)
- جوانب من اعمال ادارة المراسم عند عقد المؤتمرات
- ارشادات في كتابة الرسائل ومحاضر الاجتماعات
- الاسئلة
- المصادر والتعليقات

الفصل الثامن

الاجتماعات والمؤتمرات

للسكرتير دور كبير في اعداد وتنظيم الاجتماعات، والاجتماعات قد تكون اجتماعات رسمية لمناقشة موضوعات محددة – كاجتماعات مجالس الادارة واجتماعات الجمعيات العمومية للشركات والمؤسسات المختلفة ، وقد تعقد بصفة دورية وفي مواعيد محددة، أو تعقد بصفة دورية في أوقات طارئة لمناقشة مشكلة لم تكن في الحسبان أو لدراسة موضوع مهم. وقد تكون الاجتماعات غير رسمية كالاجتماع في ندوة ثقافية أو محاضرة علمية، اما الاجتماعات التي تعقد في الحفلات والمناسبات السعيدة والاعياد. وسواءا كانت الاجتماعات رسمية أم غير رسمية فعلى السكرتير واجبات ومهمات نحو اعدادها وتنظيمها بطريقة تكفل نجاحها ، وتحقق الاهداف التي عقدت من أجلها.

1. الاهمية

وللاجتماعات سواء عقدت على المستوى الدولي او المستوى الاقليمي أو مستوى الدولة أو مستوى الوزراء أو انعقدت هذه الاجتماعات في المؤسسات العامة أو أنعقدت على مستوى الادارات أو الاقسام المختلفة داخل احدى المؤسسات العامة أو الشركات نجد ان هذه الاجتماعات ترجع أهميتها الى الاسباب الاتيه :-

أ- الاجتماعات تساعد على التعرف على وجهات النظر المختلفة ، على كافة المستويات مما يؤدي الى ايجاد أحسن الوسائل لعلاج المشكلات المختلفة سواء كانت هذه المشكلات فنية أو ادارية أو مالية أو رقابية أو تخطيطية وهكذا.

ب- تشجع الاجتماعات الافراد على الادلاء بارائهم المتنوعة والمختلفة بعد دراستها وتحليلها مما يؤدي الى اتخاذ أحسن القرارات واعمقها نفعا واكثرها فائدة 0

ج- يعبر كل شخص عن رأيه بصراحة تامة ويدافع عنه بالحجج والبراهين المقنعة والتي تؤيد رايه وتسانده وتظهر مدى صحته ومنفعته وفائدته وبذلك نصل الى حلول جذرية للمشكلات التي تناقش عن طريق تبادل الاراء وتحليل وجهات النظر المختلفة.

د- الاجتماعات مظهر من مظاهر الديقراطية والعمل الجماعي وسيادة رأي الجماعة حيث تكون سلطة أتخاذ القرارات لمجموع الاعضاء وليس الفرد واحد. ولذلك يجب ان تكون هناك قواعد واجراءات يرتبط بها الجميع لضمان تعبير الفرد عن رأيه بصراحة وحرية.

هـ- القرارات التي تتخذ عن طريق الجماعة تكون عبارة عن محصلة خبرات وثقافات عديدة متنوعة لاشخاص مختلفين من ذوي الخبرة والدراسة مما يؤدي الى اقتناع الافراد بها بسرعة وسهولة 0

و- القرارات التي تتخذ عن طريق الاجتماعات، تتصف بالعدالة والديمقراطية وعدم التميز، ولذلك نجد أن هذه القرارات تقبل بالرضا والارتياح النفسي، لانها تساعد على رفع الروح المعنوية للاعضاء المشتركين فيها وتجعلهم يشعرون بأهميتهم حيث ان لكل عضو صوت واحد مهما كان مستواه الوظيفي مما يؤدي الى جعل القرارات التي تتخذ في هذه الاجتماعات بعيدة كل البعد عن تأثير وتحكم المصالح الشخصية(31:ص4).

2. انواع الاجتماعات

هناك عدة انواع من الاجتماعات ، تختلف باختلاف اغراضها واهدافها ومستوياتها، وكيفية انعقادها حيث أنه عن طريق الاجتماعات يمكن تبادل الخبرة وتفاعلها بين أعضاء مختلفين، وكذلك يمكن التعرف على وجهات نظر مختلفة واراء متعددة مما يؤدي الى ايجاد الحلول المناسبة للمشاكل والعوائق والاسباب التي دعت الى عقد الاجتماع.

أ- اجتماعات من حيث المستوى :-

اولا- اجتماعات على المستوى العالمي: ومن امثلها - اجتماعات الجمعية العامة للامم المتحدة حيث تعقد هذه الجمعية اجتماعات سنوية منتظمة، كما تعقد دورات أستثنائية اذا دعت الضرورة، ويكون ذلك بناء على طلب مجلس الامن او اغلبية اعضاء الهيئة.

ومن امثلة الاجتماعات على المستوى العالمي ايضا، اجتماعات مجلس الامن والمجلس الاقتصادي والاجتماعي التابع لهيئة الامم المتحدة وغيرها من المؤتمرات والمنظمات الدولية.

ثانيا- اجتماعات على المستوى الاقليمي: مثل جامعة الدول العربية، واجتماعات مؤتمر القمة للدول العربية ، واجتماع مؤتمر القمة الافريقي. وهكذا.

ثالثا- اجتماعات على مستوى الدولة:

رابعا- اجتماعات على مستوى المؤسسات والهيئات والمنشات والشركات، مثل اجتماعات مجلس الادارة، أو اجتماعات اللجان أو اجتماعات الوحدات التنظيمية.

ب- اجتماعات من حيث الزمن :-

اولا- اجتماعات دورية: وهي الاجتماعات التي تنعقد بصفة دورية وفي مواعيد محددة، وتلك التي تنعقد بصفة دورية والتي يحتمها وينظمها القانون أو النظام أو اللائحة الداخلية للمنشات والهيئات مثل الاجتماعات الدورية لمجالس الكليات والمعاهد في العراق.

ثانيا- اجتماعات غير دورية او اجتماعات طارئة: وهي الاجتماعات التي تعقد في أي وقت كلما دعت الحاجة اليها وذلك لبحث مشكلة طارئة أو موضوع مهم لايمكن تأجيل مناقشته مثل الدورات الطارئة لأجتماعات البرلمان خارج اطار اجتماعاته المنظمة مسبقاً او الاجتماعات الطارئة لمجلس الوزراء.

3. اجراءات الاجتماعات الرسمية (13: ص37–ص38)

أ– التهيئة للاجتماع

اولا– أن أول خطوة في التحضير للاجتماع– بعد تحديد موعده ومكانه– هو اعداد جدول اعمال الاجتماع وذلك طبقا لتعليمات الرئيس المباشر.

ثانيا– اعداد الدعوة للاجتماع وارسالها للاعضاء قبل موعد الاجتماع بوقت كاف، وتتضمن الدعوة موعد الاجتماع ومكان عقده وكذلك جدول الاعمال، وقد يرفق بها بعض التقارير والبيانات والاحصاءات التي قد يهم الاعضاء الاطلاع عليها قبل حضورالاجتماع.

ثالثا– التاكد من صلاحية قاعة الاجتماع لعقد الاجتماع سواء كانت هذه القاعة احدى قاعات المؤسسة او قاعة مستأجرة لهذا الغرض – وذلك بتوفير العدد اللازم من المقاعد وترتيبها حسب مركز كل عضو عن طريق وضع لوحة تحمل اسم العضو او مركزه الوظيفي في المكان المخصص له ، والتاكد من توافر جميع وسائل الراحة – من تهوية وتدفئة واضاءة واختيار اجهزة التسجيل – ان وجدت– او مكبراتالصوت والتاكد من صلاحيتها للعمل، وتأمين الادوات المكتبية اللازمة للاجتماع كالاوراق والاقلام.

رابعا– واخر الخطوات ، تحضير الاوراق والمستندات والملفات والاحصاءات التي قد تلزم اثناء الاجتماع والتي سيتناولها البحث طبقا لجدول الاعمال الذي أعد مسبقا، وكذلك احضار صورة من محضر الاجتماع السابق لتلاوته على الحاضرين في بداية الجلسة 0

ب – الاجتماع

لكل من الرئيس او السكرتير دورهما الخاص في الاجتماعات، ويجب على السكرتير ان يلم بكلا الدورين.

اولا – دور الرئيس

1- اعلان بدء الاجتماع والتاكد من اكتمال العدد القانوني للحاضرين طبقا للنظام 0

2- التاكد من ان جميع الموضوعات التي ستبحث في الاجتماع قد تم درجها في جدول الاعمال.

3- ادارة المناقشات بصورة تكفل لكل عضو حرية ابداء رأيه ، دون ان يطغى عضو على اخر ، والعمل على عدم ضياع الوقت في مناقشات لاتمت لموضوعات الاجتماع بصلة.

4- ملاحظة ان جميع المكالمات والمناقشات توجه للرئيس وليس لاي عضو من الاعضاء حتى نضمن هدوء المناقشة.

5- قراءة القرارات التي اتخذت بعد انتهاء المناقشة حولها. لغرض التصويت عليها، مع مسؤولية وضع نظام يكفل للاعضاء اعطاء الاصوات بحرية تامة.

ثانيا – دور السكرتير

1- تسجيل اسماء الحاضرين للاجتماع واسماء الغائبين واسماء المعتذرين 0

2- تلاوة محضر الاجتماع السابق ومعرفة ماتم بشأن تنفيذ فقراته 0

3- تسجيل وقائع الاجتماع، والقرارات التي يتوصل اليها المجتمعون باختصار ، ومن غير اخلال بالمعنى ومن الممكن الاستفادة في هذه الحالة من الاختزال أو استعمال الات التسجيل.

4- مراعاة ان يكون متيقظا لكل مايدور في الجلسة، وان يكون الساعد الايمن لرئيسه لتذكيره ببعض المعلومات التي قد يحتاج اليها.

ج- بعد الاجتماع

على السكرتيران يعيد القاعة بعد الاجتماع الى وضعها الطبيعي وذلك بعد ان يتأكد من ان كافة الاوراق والمخلفات التي قد يتركها الاعضاء قد اعيدت لاصحابها وكذلك عليه كتابة اهم شيء في الاجتماع وهو المحضر الذي يجب ان يكتب فورا بعد الاجتماع اذ تكون جميع الوقائع

والتفاصيل مازالت ماثلة في ذهن السكرتير. وبعد كتابة المحضر على السكرتير عرضه على رئيسه، ثم يطبعه ويرسله للاعضاء لدراسته والتوقيع عليه بعد ان يبدي ملاحظاته ان وجدت. وعلى السكرتير ان ينسخ القرارات الخاصة بكل ادارة او هيئة ويرسلها اليها للتنفيذ مع الاحتفاظ بصورة من كل ذلك في ملفاته.

ومحضر الجلسه يجب ان يكون دقيقا ليمثل سجلا صادقا لكل ماجرى في الجلسه، وموجزا ليعطينا تلخيصا للامور المهمة التي نوقشت والقرارات التي تم التوصل اليها وواضحا لدرجة ان الغائبين عن الاجتماع يمكن ان يعرفوا الاجراءات والقرارات بالاكتفاء بقراءة المحضر. وطبيعي ان يتم ذلك دون الدخول في التفاصيل، اذ لاداعي لتسجيل المحاورات والمناقشات كلمة كلمة، انما فقط يجب التاكد من ان كل المحاولات تأييدا للقرارات الجوهرية او ضدها قد سجلت، حتى يمكن الرجوع اليها – ان دعت الحاجة لمعرفة سبب اتخاذ قرار (معين وتجدون في نهاية هذا الفصل ارشادات في كتابة محاضر الاجتماعات)، واهم مايشتمل عليه محضر الجلسه مايأتي : (13:ص40).

اولا– مكان موعد الاجتماع باليوم الساعة 0

ثانيا– اسماء الحاضرين مع بيان الجهات التي يمثلونها واسماء المعتذرين والغائبين.

ثالثا– اسم رئيس الاجتماع

رابعا– اثبات صحة الاجتماع لتوافر العدد القانوني حسب النظام المعمول به.

خامسا– نص جدول الاعمال بالكامل.

سادسا– المسائل التي بحثت في الاجتماع، وما دار في البحث والنقاش بصدد كل موضوع، وما قدم بشأنها من أقتراحات.

سابعا– نص القرارات.

ثامنا– وقت انفضاض الاجتماع وموعد الاجتماع التالي.

4. مراسم تنظيم موائد الاجتماعات

أ- الاجتماعات الثنائية

وهي الاجتماعات التي تعقد بين وفدين لبحث موضوع أو موضوعات تهم الطرفين، كالاجتماعات التي تعقد بين وفدي دولتين، او بين وفد يمثل المنظمة الدولية ووفد دولة عضو في المنظمة. واذا كان المؤتمر أو الاجتماع ثنائيا، فأن المؤتمرين يجلسون على مائدة واحدة مستطيلة الشكل يجللها غالبا غطاء تقليدي من القماش الاخضر ويراعى في ذلك مایاتي:-

اولا- يجلس اعضاء كل وفد على احد جانبي المائدة.

ثانيا- يكون عدد المقاعد في الجانبين متساويا 0

ثالثا- يجلس رئيسا الوفدين في منتصف كل جانب ، ويتميز مقعدهما اما بلون خاص او بمسند مرتفع 0

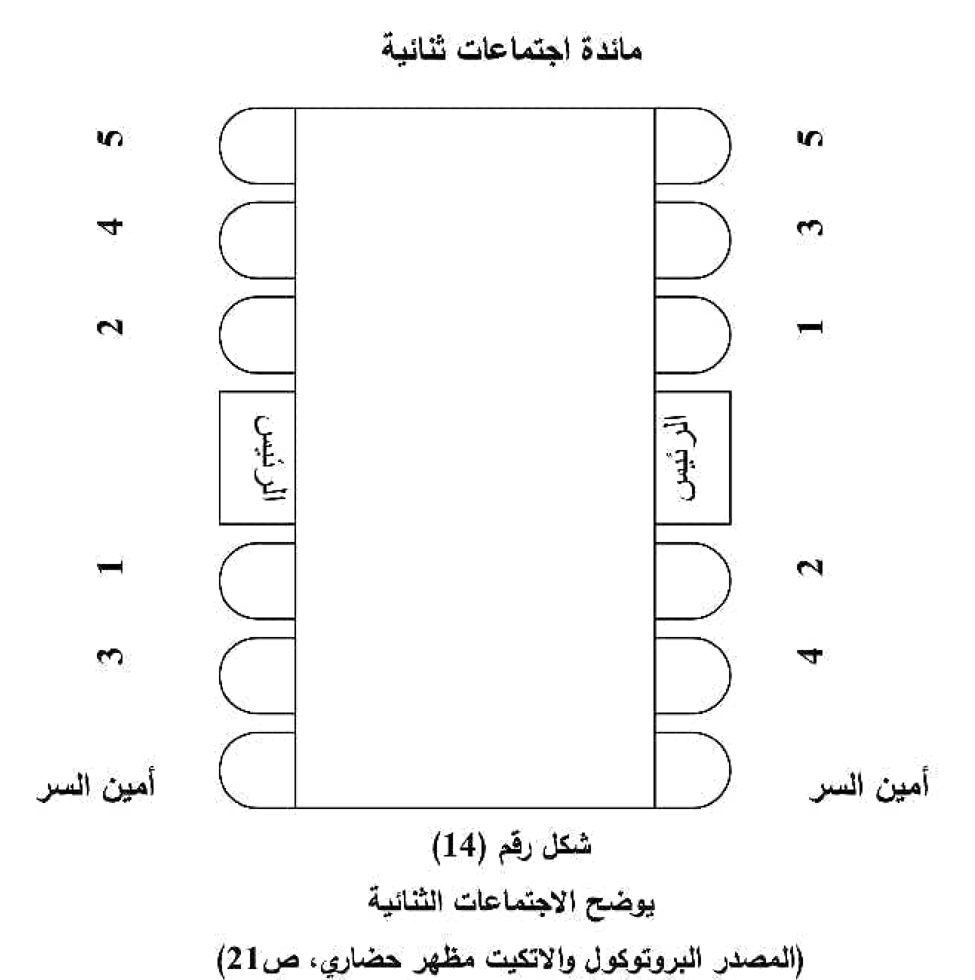
رابعا- يجلس امناء السر في اطراف المائدة 0

خامسا- يوضع امام كل عضو مايحتاج اليه من ادوات الكتابة 0

سادسا- يستحسن ان يكون المكان فسيحا بحيث يتسنى لمن يشاء من اعضاء الوفد الانتقال من محله بسهولة 0

سابعا- يؤمن على المائدة الكمية اللازمة من مياه الشرب بالاضافة الى علب السجائر وصحون الرماد اللازمه لها 0

ثامنا- يؤمن حاجيات (موثوقات) أو أكثر لتقديم القهوة أو الشاي الى رئيس واعضاء الوفدين بين حين واخر، ولاسيما اذا طالت المباحثات والمناقشات(19:ص21).



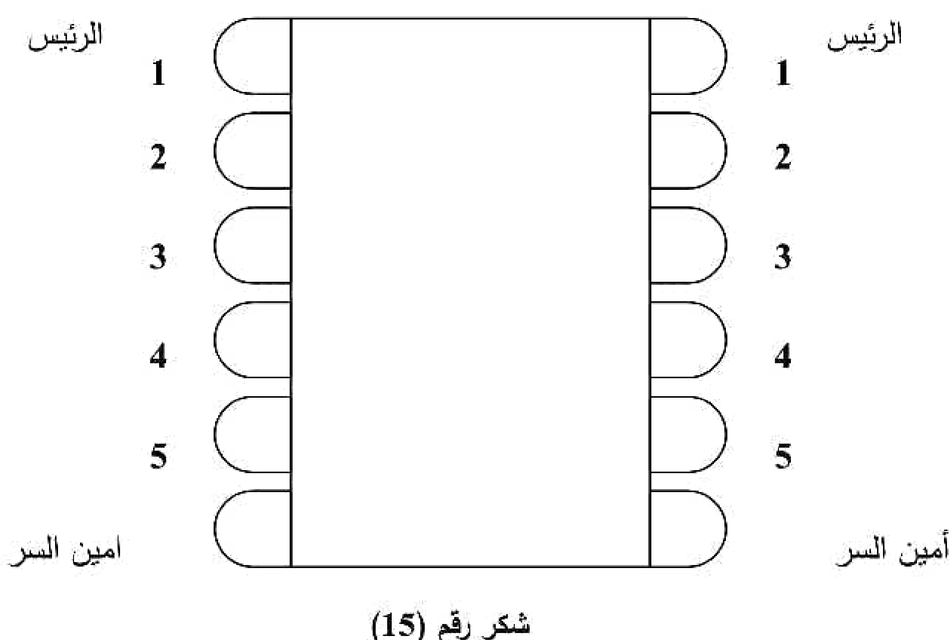
شكل رقم (14)

يوضح الاجتماعات الثنائية

(المصدر البروتوكول والاتكيت مظهر حضاري، ص21)

الاجتماعات الثنائية التي يحضرها وسيط دولي

في هذه الحالة يجلس الوسيط الدولي في صدر المائدة مكان أمين السر ، ويجلس كل من رئيس الوفدين بالقرب منه ، ويتبع كل منهما الوفدين بالتسلسل التنازلي 0 كما في الشكل الاتي :-



شكر رقم (15)
مائدة اجتماعات يحضرها وسيط دولي
(المصدر السابق ، ص 22)

5. المؤتمرات

ان الاصل في المؤتمر هو اجتماع تعقده الاطراف المعنية بغرض الوصول الى اتفاق حول قضية معينة، وأكثر المؤتمرات شهرة هي المؤتمرات الدولية ، التي كانت في الماضي تعالج القضايا السياسية ذات العلاقة المباشرة بالحرب والسلم اما مواضيع المؤتمرات في الوقت الحاضر فقد تعددت فأصبحت عامة تشمل كل موضوع يهم المجتمعات البشرية. والمؤتمرات متعددة الانواع فمنها مؤتمرات القمة ومؤتمرات الوزراء والمؤتمرات العامة واللجان واللجان المؤقته...الخ 0

وتتميز المؤتمرات عادة بصفات عديدة ، منها (59:ص157)

أ- الاستقلال – ويراد به استقلال المؤتمر عما سبقه أو ما سيليه من حيث النظام الداخلي وطبيعة العمل برغم انه قد يكون تتمة لمؤتمر سابق فيما يخص المحتوى والهدف من ذلك مثلا سلسلة مؤتمرات القمة العربية فهي في الغالب ذات اهداف واحدة ومتشابهة ولكنها تختلف من حيث الاعداد والتمهيد والنظام الداخلي 0

ب- اختيار اللغه المناسبة المستخدمة في المؤتمر فقد تكون احدى اللغات العالمية أو جميعها أو لغات الامم المتحدة الست بما فيها اللغه العربية 0

جـ- تتميز المؤتمرات الدولية بأنفرادية الرأي ويعني ذلك أن ممثل كل دولة مسؤول عن تنفيذ سياسة حكومته ووجهة نظرها وغالبا مايسعى الى التاثير في الاخرين للاخذ برأيه وتحقيق مصالح تلك السياسية 0

د- تحديد الاختصاصات – ذلك ان اجتماعات خاصة تعقدها اللجان قبيل انعقاد المؤتمر للتحضير وتحديد الاختصاص ووضع جدول الاعمال الذي يجب ان ينسجم واغراض المؤتمر المرسومة له عندما تم الاتفاق على عقده 0 وبالنظر الى ان لكل مؤتمر اختصاصا معينا ، فان الدول تعمد عادة الى ايفاد الاخصائيين والخبراء 0

6. اصول عقد المؤتمرات

ان الاسلوب المتعارف عليه في الدعوة لعقد المؤتمرات الدولية ، يتم بان تقترح عقد المؤتمر دولة على مجموعة من الدول ذات علاقة مباشرة بمهمة عقد المؤتمر واهدافه وقد تنتهز الدولة صاحبة الاقتراح ظرفا مناسبا لتحقيق نجاح الدعوة وبالتالي التوصل لعقد المؤتمر. ولاتنفرد الدول بالدعوة لعقد المؤتمرات بل قد تدعو له منظمات أو مؤسسات دولية وغالبا ماتتحقق النتائج الايجابية على هذا الطريق لان المنظمة الدولية تنطق باسم المجموعة الدولية التي ترتبط باهداف وسياسات مماثلة.

وقد يتقرر عقد المؤتمر دون اقتراح أو دعوة و يتم ذلك عادة بالاتفاق على عقده في مؤتمر يسبقه.

ولعل مايساعد في عقد المؤتمرات في العصر الحاضر سهولة المواصلات وسرعتها وتعدد الاغراض والاهداف، فقد ازدادت الحاجة الى عقد المؤتمرات وتبادل الاراء والوصول الى الاتفاقيات والمعاهدات، وهذا مايؤدي الى نجاح اقتراح عقد المؤتمرات في اغلب الاحيان. ان الدعوة لعقد المؤتمر من جانب دولة او منظمة تتطلب ابداء الاسباب الموجبة والفوائد المتوخاة

من عقده ومحاولة اقناع الدول المعنية وترغيبها، وليس من سبيل غير ذلك اذ لايمكن ارغام الدول على حضور المؤتمرات المقترحة.

ومن بين المشاكل التي تجابه اقتراح عقد المؤتمر، مشكلة مكانه وزمانه، فقد لايكون من مصلحة دولة أو أكثر حضور مؤتمر في ظرف خاص تكتنفه الملابسات السياسية او ان يكون مكان انعقاده غير ملائم لسبب او لاخر.

وفي حالة قبول اقتراح عقد المؤتمر من قبل عدد مناسب من الدول او اتفاقها على المدة المقترحه وعلى مكان وزمان انعقاده يصار في اغلب الاحيان الى تأليف لجان تحضيرية تعكف على وضع اسس العمل وطريقته وجدول اعماله واللغه او اللغات التي ستستعمل فيه.

وتلي مرحلة التحضير للمؤتمر مرحلة اختيار الوفد المفاوض فتعمد كل دولة مشاركة الى تعيين رئيس واعضاء وفدها واعداد الدراسات والتوصيات والاقتراحات وترسم ستراتيجية العمل مسبقا والاتفاق على الموقف الملائم ازاء كل قضية او احتمال يمكن ان يجابه به الوفد.

وقد تجد بعض الدول فائدة في المشاركة الفعلية في المؤتمر الا انها لاتقر اهدافه او انها تخشى الالتزام بمقراراته فتكتفي بارسال مراقب عنها، ومعلوم ان لايحق للمراقب التصويت ولكن يجوز له المشاركة في المناقشات العامة.

والمعلوم ايضا ان الدعوة لحضور المؤتمر تحدد مستوى ودرجة رؤساء الوفود ليتم بذلك ضمان المساواة بينهم وتفادي التفاوت بالدرجات ومع ان الدعوة لاتحدد عدد اعضاء الوفود ولكن اغلب الدول تحاول الاقتصاد في العدد.

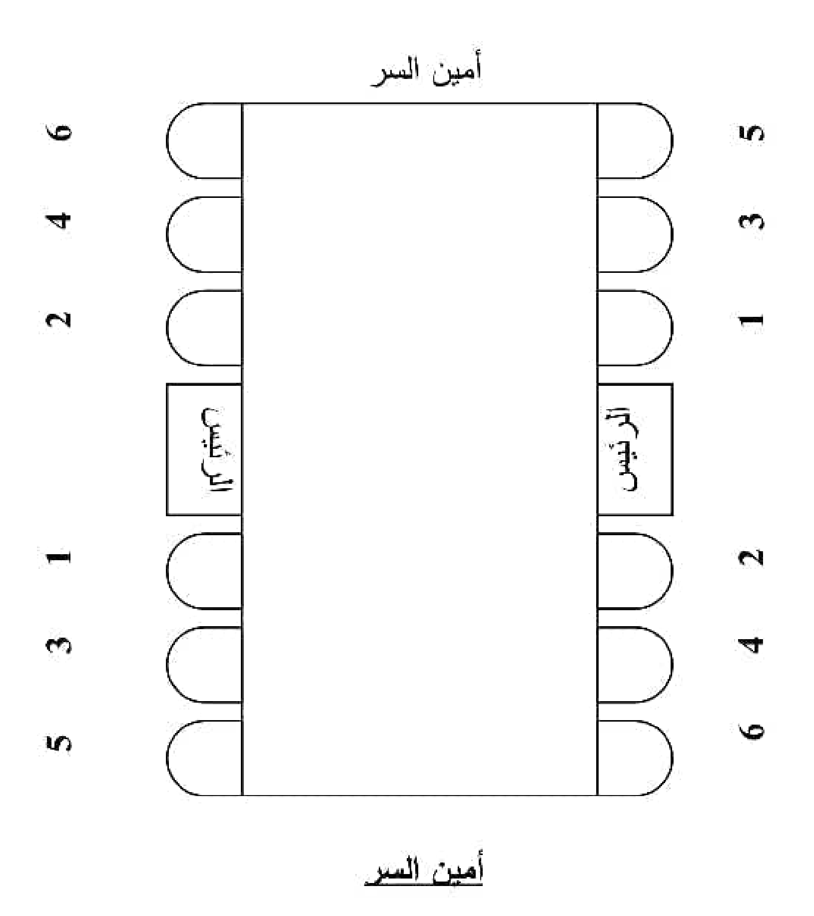
ومنذ مرحلة توجيه اقتراح عقد المؤتمر يجب ان تتضمن الدعوة مايهدف اليه المؤتمر وماهي القضايا التي يرغب في تحقيقها، وفي ضوء ذلك يتم الاتفاق على مايجب ان يتمخض عنه المؤتمر من نتائج ملزمة للاطراف كافة مالم يعلن احدها تحفظه على قرار أو أكثر من قرار.

وان لشخص رئيس المؤتمر دورا كبيرا في توجيه سير المناقشات ، يمنع الاعضاء من التجاوز والتعريض بالاخرين والنيل من وجهات نظرهم وذلك لضمان نجاح المؤتمر.

7. اشكال عقد المؤتمرات

أ- المؤتمرات المتعددة الاطراف

يختار لها احد اشكال الموائد الاتيه ، تبعا لطبيعة المؤتمر ولعدد المؤتمرين وشكل قاعة الاجتماع :



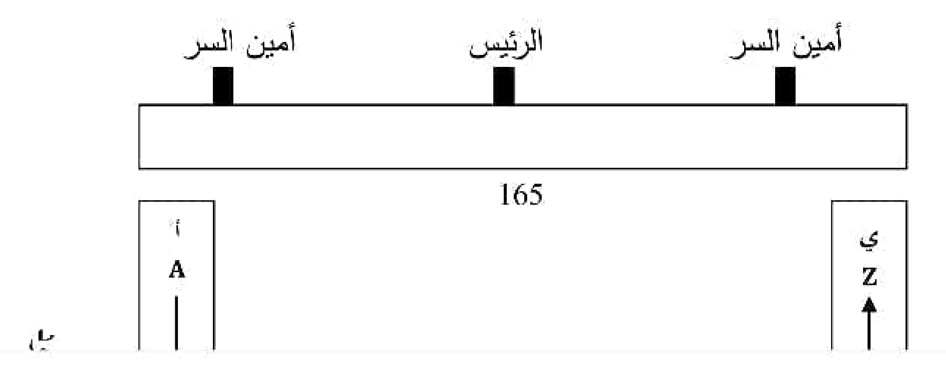
شكل رقم (16)

مائدة للاجتماعات الدولية المتعدد الاطراف (أ)

(المصدر السابق ص 25)

ب- المؤتمرات المتعددة الاطراف

يختار لها احد اشكال المائدة الاتيه، تبعا لطبعه المؤتمر ولعدد المؤتمرين وقاعة الاجتماع.



شكل رقم (17)

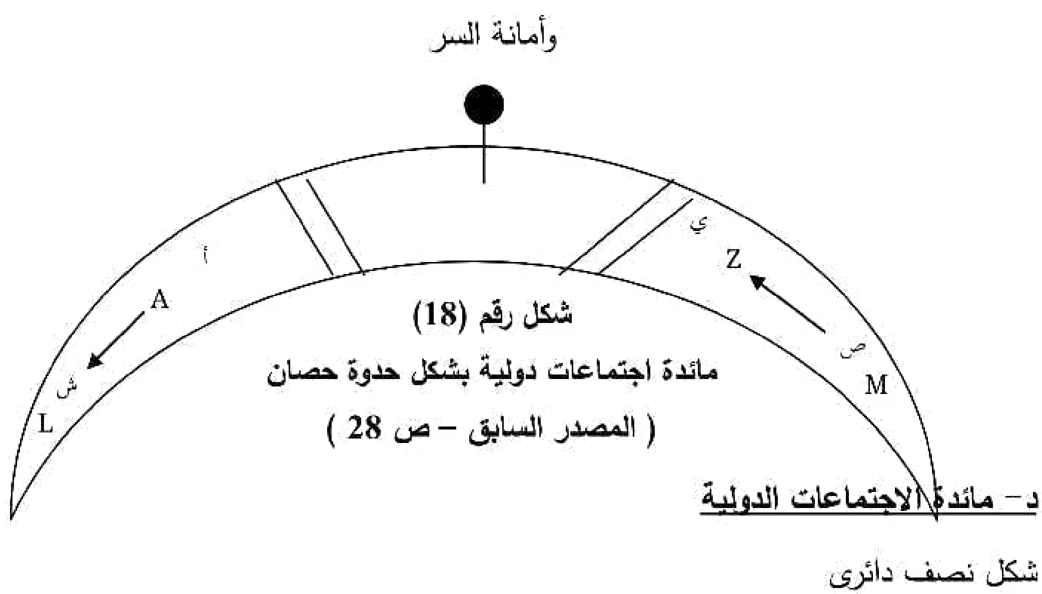
مائدة المؤتمرات الدولية المتعددة الاطراف (ب)

(المصدر السابق – ص 27)

جـ- تنظيم موائد الاجتماعات الدولية

مائدة الاجتماعات الدولية بشكل حدوة الحصان

الرئيس



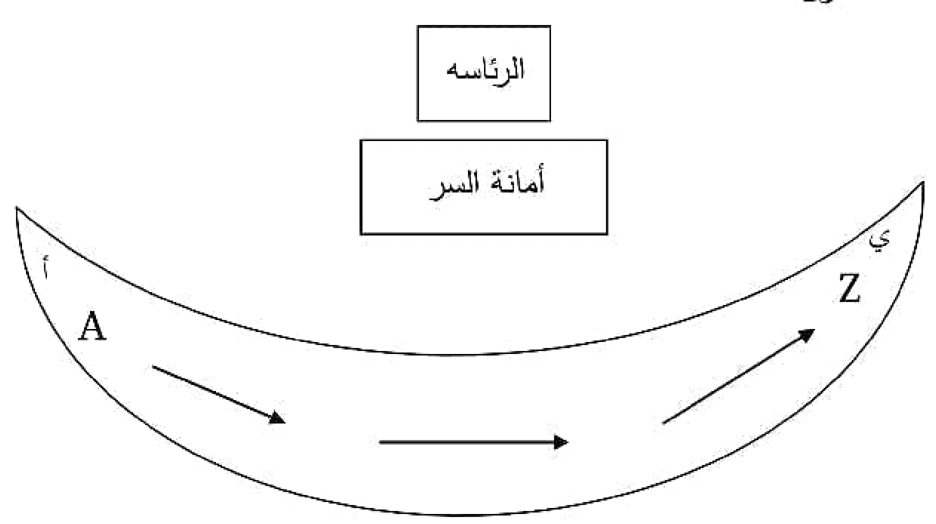
شكل رقم (18)

مائدة اجتماعات دولية بشكل حدوة حصان

(المصدر السابق – ص 28)

د- مائدة الاجتماعات الدولية

شكل نصف دائرى

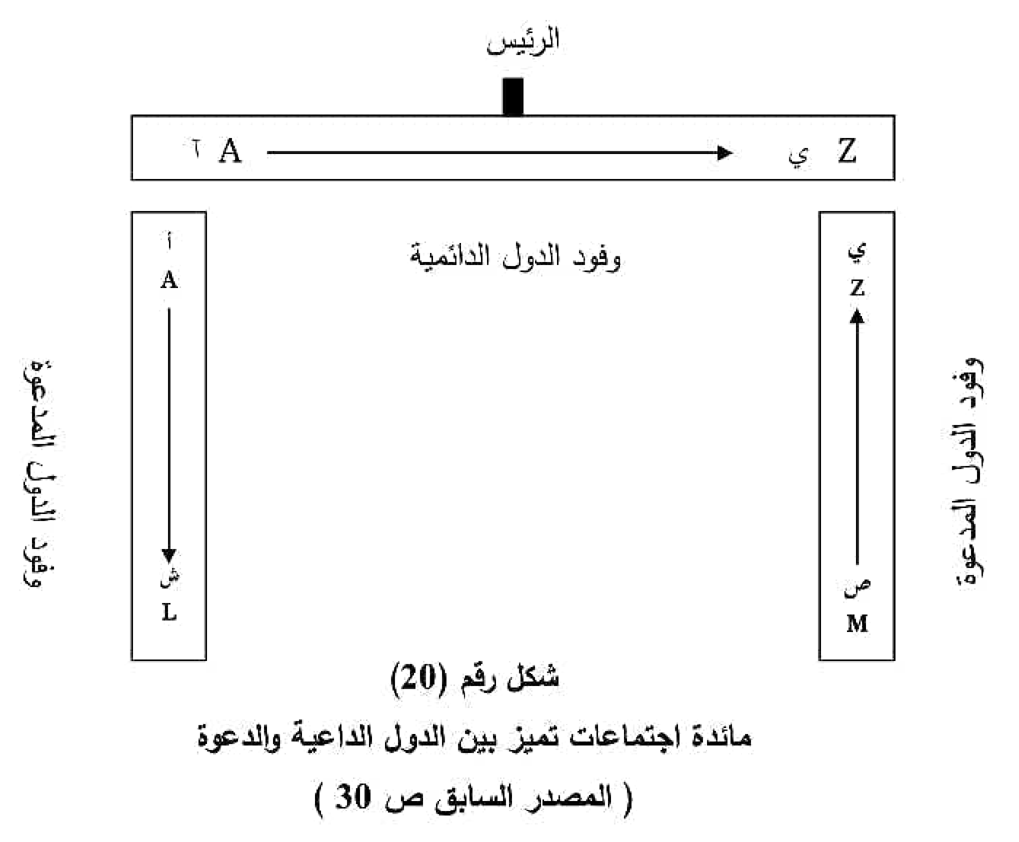


شكل رقم (19)

مائدة اجتماعات دولية بشكل نصف دائرة

(المصدر السابق 0 ص 29)

هـ- مائدة الاجتماعات الدولية التي تميز بين الدول الداعية والدول المدعوة



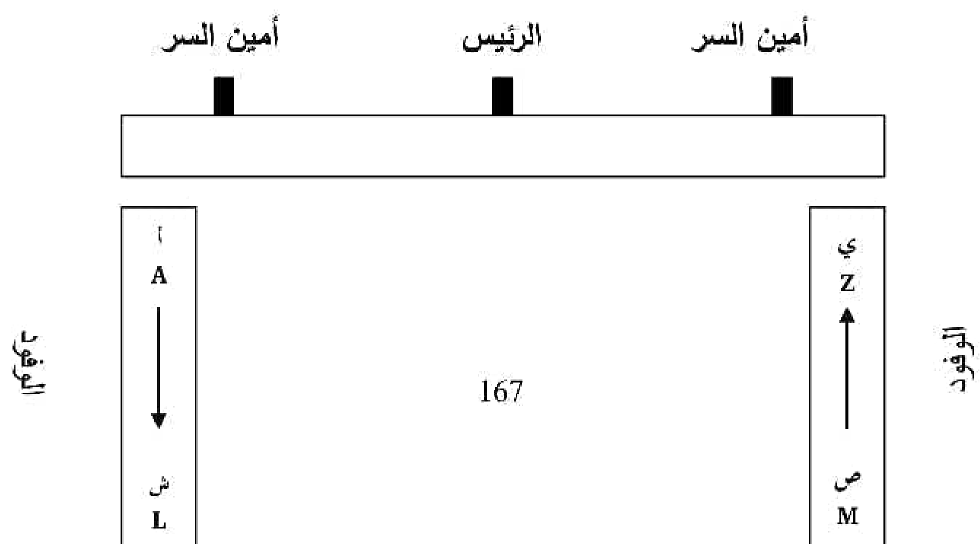
شكل رقم (20)

مائدة اجتماعات تميز بين الدول الداعية والدعوة

(المصدر السابق ص 30)

و- مائدة الاجتماعات الدولية

التي تستمع فيها بعض الوفود أو الهيئات الى ممثلي بعض الدول أو المنظمات0



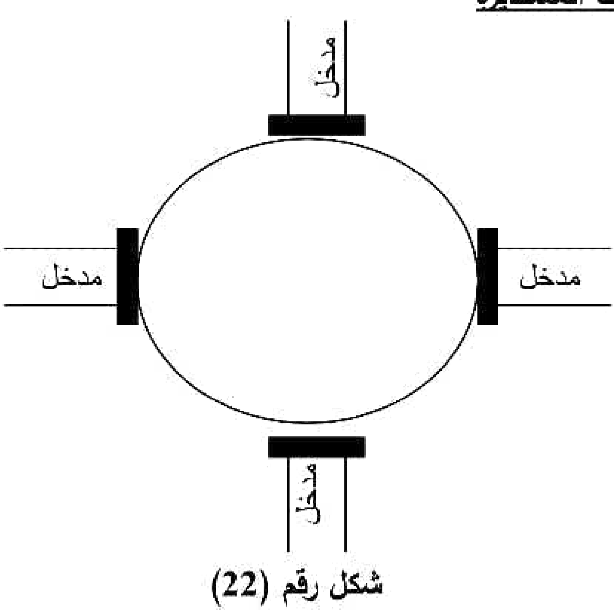
الوفود او الشخصيات المدعوة

شكل رقم (21)

- مائدة اجتماعات للاستماع لبعض الوفود-

(المصدر السابق ص 31)

ز- مائدة المفاوضات المستديرة



شكل رقم (22)

استعملت هذه الدائرة أول مرة في مؤتمر كارلوتيز في قصر قديم في هذه المدينة الواقعة في يوغسلافيا في اواخر عام 1668 واوائل 1699. وقد تم انشاء اربعة ابواب ليدخل منها مندوبو الدول المؤتمرة (في ان واحد) بحيث يتجه كل منهم الى مقعد مباشرة.

كانت الغاية من اتباع هذه الطريقة تحقيق المساواة الفعلية بين الدول المشتركة في المؤتمر، وهي: روسيا- النمسا- جمهورية البندقية- تركيا- حيث تنازلت هذه الاخيرة عن بعض ممتلكاتها في أوربا وتطلق في عصرنا الحاضر عبارة (المائدة المستديرة) على كل مؤتمر صغير تحرص فيه الدول المؤتمرة على اساس المساواة التامة.

8- ترتيب المدعوين على الموائد على المآدب (حالة تطبيقية)

مكان الشرف على المائدة سواء أكانت مستطيلة أو مستديرة أو على شكل حدوة حصان يكون في منتصف جانب المائدة الذي يواجه الباب الرئيس للغرفة او الذي يواجه النوافذ اذا كان الباب الرئيس على جانب ، وتوزع الامكنة على يمين وعلى يسار مكان الشرف بان يترتب المدعون في كشف حسب أسبقياتهم التي تحدثنا عنها ويعطون ارقاما توزع على المائدة طبقا للرسم الاتي (11:ص98- ص101)

أ-اذا كانت المائدة قاصرة على الرجال ولايوجد ضيف خاص محتفى به (عدد المدعوين فرديا + الداعي).

ب- المائدة مستطيلة أو بيضويه 0

شكل رقم (23) مائدة قاصرة على الرجال بدون ضيف شرف

7	5	3	1	الداعي	2	4	6	8
9	11	13	15	17	16	14	12	10

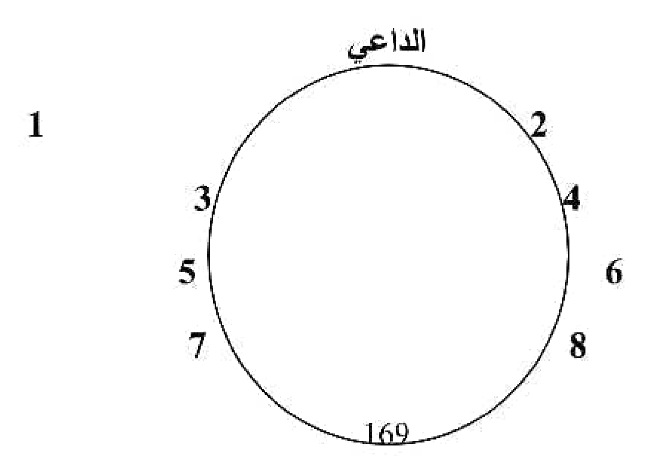
(المصدر، ابراهيم، أحمد علي، الدبلوماسية البروتوكول الاتكيت المجاملة، ص98)

<u>ج- المائدة المستديرة 0</u>

يرتب المدعوون طبقا للرسم الاتي

شكل رقم (24)

المائدة المستديرة



9		10

11

(المصدر السابق ص98)

د- اذا كانت المادبة قاصرة على الرجال وتكريما لشخصية (ضيف شرف)



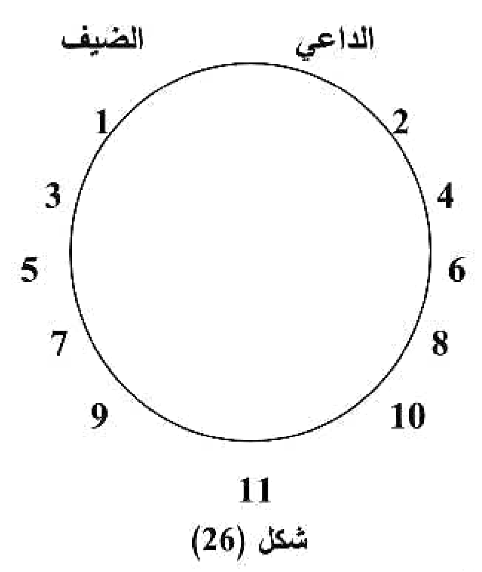
شكل رقم (25)

المائدة مستطيلة او بيضوية

(المصدر السابق ص 99)

مائدة مستطيلة قاصرة على الرجال وتكريما الشخصية

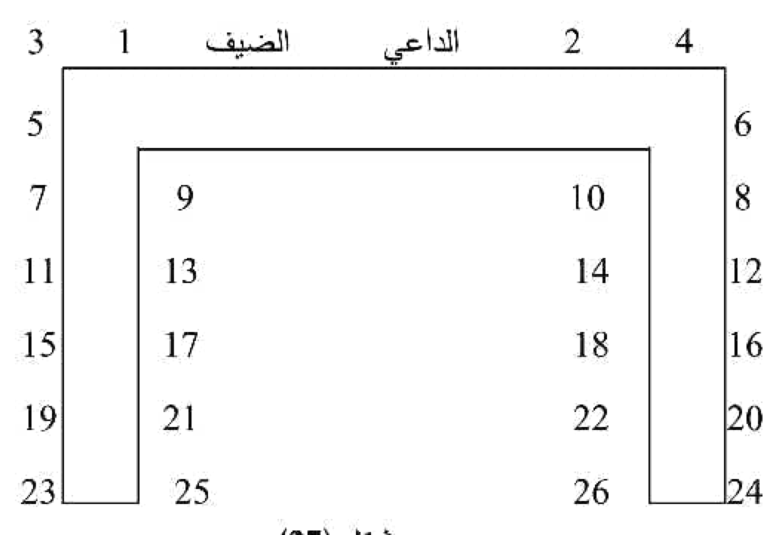
هـ- اذا كانت المائدة المستديرة



شكل (26)

مائدة مستديرة قاصرة على الرجال تكريما لشخصية

و- اذا كانت المائدة على شكل حدوة حصان



شكل (27)

مائدة على شكل حدوة حصان

(المصدر السابق ، ص 100)

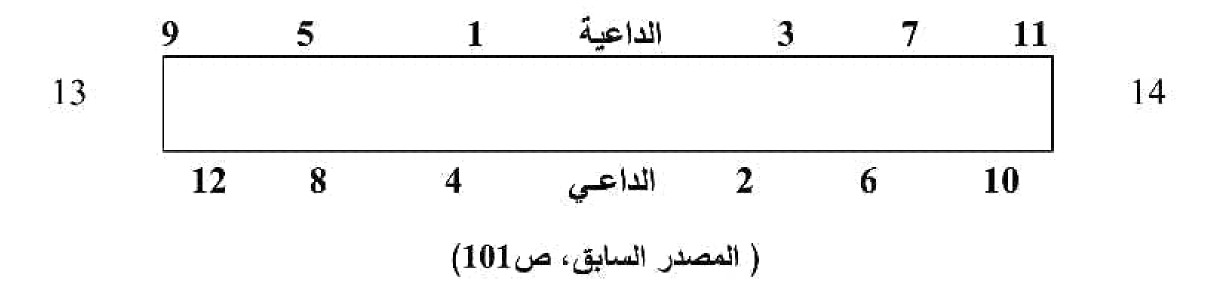
ز- اذا كانت المائدة تضم رجالا وسيدات

- المائدة مستطيلة او بيضوية

<u>اولا-</u> تعد قائمتان باسماء السيدات طبقا لاسبقيتهن (تبعا لاسبقية ازواجهن الرسمية او لمراكزهن العلمية او الاجتماعية) وتعطى ارقاما متسلسلة، وقائمة ثانية بأسماء الرجال طبقا لاسبقيتهم الرسمية او لمركزهم العلمي او الاجتماعي، كما سبق الحديث عن هذا الموضوع وتعطى ارقاما متسلسة.

<u>ثانيا-</u> تعد قائمة موحدة من القائمتين بحيث تبدأ متسلسة برقم (1) من الرجال ثم برقم (1) من السيدات (تعطى رقم2) في القائمة الموحده، ثم برقم2 من الرجال (ويعطى رقم3) في القائمة الموحدة ثم برقم2 من السيدات (تعطى رقم4) ثم برقم3 من الرجال (يعطى رقم5)، ثم رقم3 من السيدات (تعطى رقم6) ثم رقم4 من الرجال (يعطى رقم7) ثم رقم 4 من السيدات (تعطى رقم8) وهكذا يرقم رجل من قائمة الرجال ثم ترقم سيدة من قائمة السيدات حتى اخر القائمتين ويلاحظ بأن الانسات اللائي يصبحن ابائهن لايستفدن من أسبقية ابائهن بل يأتين بعد جميع السيدات.

ثالثا– توزع الارقام على المائدة بالشكل رقم (28) مائدة مستطيلة تضم رجالا وسيدات



(المصدر السابق، ص101)

وبذلك يجلس كل رجل وعلى يمينه وعلى يساره سيدة، وكل سيدة وعلى يمينها وعلى يسارها رجل. اذا كان عدد المدعوين قليلا فيمكن اتباع طريقة اخرى تلافيا من جلوس السيدات على طرفي المائدة وذلك بان تجلس ربة البيت الداعية على رأس المائدة ويجلس رب البيت الداعي على الطرف الاخر ويوزع المدعوون على يمين ربة البيت ويمين رب البيت ثم يسار ربة البيت ثم يسار رب البيت بالطريقة السابق شرحها يجلس كل رجل بين سيدتين وكل سيدة بين رجلين، وبحيث يكون من يجلس على يمين الداعية هو الذي يسبق من يجلس على يمين الداعي ومن يجلس على يسارها هو الذي يسبق من يجلس على يساره على امتداد المائدة.

رابعا– المائدة المستديرة:– تتبع نفس الطريقة التي شرحت سابقا (اذا كان عدد المدعوين قليلا).

خامسا– اذا كانت المادبة تضم عددا كبيرا من المدعوين رجالا وسيدات ويراداجلاسهم على مائدة بشكل حدوة حصان فيكون جلوسهم بالشكل الاتي بعد ترتيبهم بالطريقة السابق ذكرها.

5 3 1 الداعية الداعي 2 4 6
7 8
9 11 12 10
13 15 16 14
17 19 20 18
21 23 24 22

شكر رقم (29)

مائدة على شكل حدوة حصان وتضم رجالا وسيدات

(المصدر السابق ، ص 101)

واذا اريد استعمال حرف المائدة المواجه للداعي والداعية فيجلس الداعي (بين ضلعين) في مواجهة الداعية ويوزع المدعوون كما لو كانت المائدة ممتدة على شكل مستطيل كما سبق شرحه. وكقاعدة عامة يراعى في ترتيب الموائد ان لايجلس مدعو بجانب زوجته او بقدر الامكان في المكان المقابل لها أو اجلاس سيدة بجانب اخرى او اجلاس سيدة في طرف المائدة0في حالة اعتذار احد المدعوين عن الحضور في اخر لحظة يمكن للمسؤول عن ادارة المراسم ان يدعو احد موظفي دائرة المراسم الموجودين لكي يحل مكان المدعو المعتذر عن الحضور، لكي تكتمل المائدة بالعدد المطلوب وبالصورة التي تتفق والقواعد التي سبق شرحها.

9. جوانب من الاعمال التي تقوم بها ادارة المراسم عند عقد المؤتمرات

أ- واجبات ادارة المراسم قبل وصول الوفود (19:ص10-ص12)

يترتب على ادارة المراسم في البلد الذي ينعقد فيه المؤتمر اتخاذ اجراءات وترتيبات كثيرة ومنها:-

اولا- قائمة الوفود :

يجب الحصول على قوائم باسماء وصفات اعضاء مختلف الوفود قبل افتتاح المؤتمر بأسبوع في الاقل، ومن واجب رئيس البعثة الدبلوماسية (في المؤتمرات الخارجية) البقاء على اتصال دائم مع مدير المراسم ولجنة المؤتمر في سبيل تسهيل مهمة وفد بلاده الذي قد يكون عضوا فيه. وينطبق نفس القول في عقد المؤتمرات المحلية سواء العلمية او الاقتصادية او السياسية...الخ0 حيث يتوجب على ادارة المراسم معرفة المشاركين في هذه المؤتمرات حتى تستطيع ان تضمن حسن تطبيق نظام الاسبقية والقدم وتنظيم مقاعد المؤتمرين وكذلك تهيئة المستلزمات وحجز القاعات أو الفنادق للمشاركين. وغير ذلك.

ثانيا – وضع برنامج مفصل يتضمن :–

1- أيام وساعات انعقاد الاجتماعات 0

2- الزيارات الرسمية التي يقوم بها رؤساء الوفود افرادا أو جماعات الى رئيس الدولة أو رئيس الحكومة – في حالة انعقاد المؤتمرات الدولية – وفي المؤتمرات المحلية ينطبق نفس الشيء في معرفة حركة المؤتمرين والزيارات التي تنظم لهم.

3- مختلف المادب التي ستقام تكريما للمؤتمرين والحفلات الترفيهية المعدة لهم 0

4- الزيارات الاثارية او السياحية او العلمية التي سيقومون بها 0

5- يترك لهم ساعات فراغ للتجوال الحر في الاسواق أو الزيارات أو الاعمال الخاصة.

ب–واجبات ادارة المراسم عند استقبال الوفود

تؤلف الجهة المضيفة لجنة أستقبال تضم شخصيات تضاهي (من حيث الرتبة والمقام) رتبة رؤساء الوفود. ويشترك فيها مدير المراسم حتما اذا كانت تخص وزارة الخارجية مع عدد من مساعديه والعدد اللازم من موظفي الدولة النشطين. واذا اقتضى الامر تتولى هذه اللجنة استقبال كل وفد عند قدومه (بالطائرة او السيارة) بحضور سفير دولة الوفد ومساعده وحسب أهمية رئيس الوفد– ويتولى احد موظفي المراسم ماياتي :–

اولا– تسليم كل عضو مغلفا يتضمن :–

1- بطاقة باسمه تشير الى اسم الفندق مثلا الذي سيحل فيه، ورقم غرفته، ورقم السيارة المخصصة له، وعند الاقتضاء اسم الشخص المرافق له 0

2- نسخه من البرنامج الموضوع لاجتماعات المؤتمر وما يتخلله من زيارات رسمية وحفلات ومادب.

3- نسخه من جدول الاعمال (اذا اقتضى الامر).

4- اسماء اعضاء الوفود المشاركة في المؤتمر مع صفاتهم الرسمية 0

5- بطاقة الدعوة المختلفة الخاصة بجميع الحفلات والمادب 0

6- رمز للمؤتمر (في حالة وضعه) مع بطاقة تحمل أسم عضو الوفد باللغه المستعمله ليعلقها على الجانب الايسر من صدره 0

7- اسماء بعض الشخصيات المحلية وارقام هواتفهم مع ارقام هاتف مدير المراسم وادارة المراسم والفندق. او قصر الضيافة) ومكان عقد المؤتمر...الخ 0

8- نشرة سياحية عن البلد الذي يعقد فيه المؤتمر.

9- وغير ذلك من المعلومات التي قد يحتاج اليها المؤتمرون.

ثانيا– تسلم جوازات السفر وانجاز المعاملات اللازمة بشأنها 0

ثالثا– الايعاز الى احد المساعدين بتسلم الحقائب الخاصة بالاعضاء ونقلها من المطار الى الفندق او قصر الضيافة دون اخضاعها للرقابة الكمركية 0

رابعا– مرافقة الوفد بسيارة او بموكب من السيارات الى قصر الضيافة او الفندق المعد له حيث يتناول الضيوف المرطبات او القهوة او الشاي، ثم يودعهم رئيس واعضاء اللجنه أو مدير المراسم (ان كان وحده).

خامسا– تأمين وصول الحقائب المذكورة الى غرف كل من الاعضاء والتاكد من عدم فقدان اي منها.

ج- واجبات المراسم في اثناء عقد المؤتمر

اولا – الوقوف على حسن تنفيذ برنامج الاقامة

ثانيا– تامين الزيارات الرسمية لرؤساء الوفود بما في ذلك زيارة سفير بلادهم المعتمد (وهذا الامر يتطلب قدومهم قبل عقد المؤتمر بيومين في الاقل)0

ثالثا– تسهيل اتصالاتهم الهاتفية اللاسلكية ببلدانهم 0

رابعا– تزويدهم صباح كل يوم بأهم الصحف المحلية والاجنبية

د- واجبات المؤتمرين بعد المغادرة

يترتب على رؤساء الوفود ماياتي :-

اولا- ايداع بطاقات (شكر ووداع) قبل سفرهم 0

ثانيا- ارسال برقية شكر من الطائرة (لاسيما اذا كان رئيس الوفد رئيس الدولة بالذات).

ثالثا- او ارسال كتاب شكر بعد وصولهم ، تنطوي على عواطف التقدير لما لاقوه من حفاوة وترحيب 0

10. ارشادات في كتابة الرسائل ومحاضر الاجتماعات

يرتبط بموضوع الاجتماعات والمؤتمرات موضوع اخر لا يقل اهمية عن الاول، ونعني به كتابة الرسائل، والتي يكون للسكرتير دور بارز فيها، وفي ما ياتي عدد من الارشادات التي تفيد في جعل القائم بتحرير هذه المراسلات على اختلاف انواعها، متمرسا بصورة صحيحة في تحريرها.

أ- العناصر الضرورية لكتابة محاضر الاجتماعات :-

اولا- التقيد بالاهداف المحددة مسبقا في جدول الاعمال 0

ثانيا- الدقة : تعد الدقة في سرد الحقائق والتعابير ضرورية وان المبالغة والافراط في بعض البيانات والحقائق تدل على عدم الدقة 0

ثالثا- الاختصار : يجب ان يزود القارئ بالمعلومات بأقصر طريقة ممكنة دون المساس بالدقة والوضوح 0

رابعا- الوضوح : لايكفي ان يكون لكل كلمة أو مقطع معنى واضح وبعيد عن الابهام بل يجب ان يكون مفهوما عند القراءة للمرة الاولى 0

خامسا- الترابط : يجب استبعاد اية كلمة او جملة او فكرة لا علاقة لها بالموضوع 0

سادسا- التكامل : يجب ان تكون كل ورقة متكاملة من جميع النواحي ولاتتطلب أية ايضاحات واضافات من قبل الشخص الذي كتبت له 0

ب- الجمل :

يجب ان تكون الجملة المكتوبة عادة اقصر من الجملة الكلامية الا ان الجملة الطويلة اذا جاءت سليمة التركيب كان لها وقع جميل واضفت على الاسلوب متانة في الانشاء. ويجب عدم التمادي في تطويل الجمل اكثر من اللزوم. فالجملة التي تحتوي على اكثر من اربعين كلمة وتشغل اكثر من ثلاثة اسطر تكون في الاغلب غامضة وتصعب قراءتها. فالقواعد المثالية لتركيب الجملة هي:-

اولا- اجعل جملك قصيرة الى الحد المعقول.

ثانيا - كن على استعداد لاستعاضة (الواو)بـ نقطة ولكن بشرط ان لايؤدي ذلك الى تكوين جمل متقطعة غير متماسكة.

ثالثا- رتب جملك بحيث ان كل واحدة تقود بصورة طبيعية ومنطقية الى الجملة التي تليها وليس من الضروري ربط كل منها باخرى بكلمات ربط مثل (طالما). (لانه). (لذلك) او (وعليه). اذ ان سياق جملك متى ماكان صحيحا استطاع القارئ ان يرى بنفسه الارتباط الموجود بين ارائك.

رابعا- اجتنب بقدر الامكان صيغة المجهول مع الاقلال من الجمل الشرطية او الموصولة.

خامسا- لاتشرع ابدا بكتابة جملة مالم تجد ان وقعها لطيف على السمع عند تلاوتها.

سادسا - تستخدم كلمة (يرجى) في مخاطبة الجهات الاعلى والتي بنفس المستوى، وكلمة (نرجو) لمخاطبة الجهات الادنى.

ج- الاسلوب الانشائي

اولا- يقتضي على السكرتير اولا ان يدرب نفسه على التعبير ببساطة ووضوح وايجاز وان يحاول بعدئذ تنمية اسلوبه الانشائي حتى يزداد متانة. وللحصول على اسلوب جيد ينبغي الاكثار من مطالعة الكتب الجيدة.

ثانيـا– استعمل الكلمات الشائعه وتجنب العامية. واستعمل الافعال بصيغة المبني للمعلوم بدلا من المبني للمجهول.

ثالثا – يجب ان تكون المراسلات خالية من المبالغه او التضخيم المصطنع. ومن الخطأ تقليد الاسلوب المزوق كثيرا الذي يلجأ اليه الصحفي لجعل قصته ممتعه. فالغاية التي تستهدفهاالمراسلات على اختلاف انواعها هي اظهار نقاط البحث بيسر وتجنب الاسئلة المجازية والبليغة وقلل من استعمال الصفات وتذكر بان الاستعمال الدائم لمثل هذه الكلمات: جدا – شديدة...الخ. من شأنه اضعاف حجتك بدلا من تدعيمها، اما الكلمات الاخرى، (وضروري وحيوي وفريد) فاستعملها نادرا وفي مهناها الحقيقي فقط.

رابعا– الرطانة. هي اللغه التي تعد ثقيلة على السمع وصعبة الفهم. ويعتقد بعضهم ان استعمالهم بعض التعابير والمصطلحات على سبيل المثال يضفي على كتابتهم طابعا علميا، فالواقع انه لايوجد شيءاسمه لغة علمية بل توجد لغة جيدة ولغة رديئة.

خامسا– التنقيط. راجع كتابتك دائما ودقق التنقيط. ان استعمال التنقيط بصورة صحيحة ضروري لفائدة القاريء وقد يكون ذلك مهما ايضا لتوضيح المعنى الحقيقي. والقاعدة العامة هي استعمال الوقفات بقدر ماتساعد القارئ وليس اكثر من ذلك. واذا وجدت اختلافا في المعنى نتيجة رفع الوقفات فاعلم ان جملتك رديئة وتنبغي كتابتها من جديد. ان الوقفات لم توضع لتغيير المعنى بل لتوضيحه ورفع الشك.

د– محاضر الاجتماعات :

اذا كانت محاضر الاجتماعات طويلة او ان الموضوعات معقدة ومتشابكة فينصح بالاتي :–

اولا– يقسم المحتوى (المتن) بواسطة العناوين. ان هذا يساعد الكتاب على التدرج المنطقي للموضوع ويجلب انتباه القارئ لما سياتي بعد العنوان. تكتب العناوين وحدها وهي لاتشكل جزءا في اية جملة تأتي بعدها.

ثانيا– تبدأ معظم اوراق المحضر بعبارة موجزة تدل على عنوان الموضوع. يكتب العنوان في الوسط ويوضع تحته خط ولا توضع نقطة في نهايته. اما في الاوراق اليسيرة فان عنوان الموضوع يكتب في بداية السطر وفي الحافة اليمنى من الصفحة ويوضع تحته خط ولاتوضع بعده نقطة.

ثالثا– عندما يكون المتن طويلا يجوز تقسيمه بعناوين رئيسة. تكتب العناوين الرئيسة في الوسط ويوضع تحتها خط ولا تعقبها نقطة. اذا كان العنوان الرئيس مؤلفا من سطرين واحدهما اقصر من الاخر يجب ان يكون السطر الثاني هو الاقصر ويكتب تحت منتصف السطر الاول للعنوان ويوضع تحته خط. ان العنوان الرئيس يغطي جميع المادة او المواد التي تليه حتى يبتديء عنوان رئيس اخر.

رابعا– ان عنوان المادة يغطي المادة الخاصة به فقط واية فقرات وفقرات فرعية خاصة بنفس المادة. يوضع خط تحت عنوان المادة وتنتهي بنقطة. ولا يشترط ان يكون لكل مادة عنوان ولكن اذا استعمل عنوان المادة فان المواد التالية تأخذ عنوانا ايضا حتى البدء بالعنوان الرئيس التالي او عنوان المجموعة التالية.

خامسا– قد يكتب عنوان المادة على السطر وحده متبوعا بمواد وفقرات مباشرة.

سادسا – ان عناوين الفقرات واي تقسيم لها يتبع نفس شروط عناوين المواد الا انها تغطي الفقره العائده لها فقط.

هـ – الترقيم

اولا– ترقم المواد بالارقام (3،2،1 ...الخ) اما الفقرات فترقم بالحروف (أ، ب، جـ...الخ) وتأخذ الفقرات الفرعية الاخرى الارقام والحروف كما مبين ادناه:

1. ترقيم المواد

أ– ترقيم الفقرات

ثانيا– ترقيم الفقرات الفرعية

(1)– ترقيم الفقرات الفرعية الاخرى

وهذا ماتم اتباعه في كتابة فصول هذا الكتاب (ادارة المراسم) 0

و- بعض الاخطاء اللغوية الشائعة في كتابة المحاضر

توجد بعض الاخطاء اللغوية الشائعة في كتابة الرسائل ومحاضر الاجتماعات التي يتوجب تلافيها تأكيدا لسلامة اللغه ومنعا للالتباس الذي قد تتركه تلك الاخطاء عند القارئ. ومن اهم هذه الاخطاء:

اولا- اعتذر عن الحضور

وهو خطأ شائع يذكر في محاضر الاجتماعات والصواب أن تقول (أعتذر عن عدم الحضور) لان الاعتذار لايكون عن الحضور ولكن عن عدم الحضور 0

ثانيا – الفعل (كلف):

هذا الفعل ومشتقاته ينصب مفعولين بخلاف مايستعمل عادة بزيادة حرف الجر على مفعوله الثاني مثل [كلفت الموظف بعمل الواجب] والصحيح حذف الباء الداخلة على المفعول الثاني. فتكون [كلف المدير الموظف كتابة تقرير عن الحادثة أو عمل الواجب].

ثالثا– التاء المربوطة (ة – ـة):

هي هاء التانيث المتحركة ويوقف عليها بالهاء نحو– فاطمة– محكمة. وهي خاصة بالاسماء فقط فلا تكون في الافعال ولا في الحروف. ويجب ان تنقط اينما وجدت سواء وقعت كلمتها مفردة ام في اخر الجملة او في خلال الكلام خاصة في رؤوس العناوين واسماء الاعلام. القومية العربية– المذكرة –.

رابعا– توفر – توافر :

كثيرا مايلتبس الامر في استعمال هذين الفعلين والفرق بينهما :

- توفر على كذا : أقبل عليه ووجه جهده اليه (توفرت على عملي)0
- توافر الشيء: كثر واتسع (سوف أنفذ مشروعي اذا توافرت لدي الامكانيات)–(توافرت السلع في الاسواق في السنة الاخيرة).

خامسا- (بحوث) لا (أبحاث) :

البحث يجمع على بحوث قياسا وسماعا ولم يرد جمعه على ابحاث. فيقال: وقد أجريت عددا من البحوث لاثبات مدى صدق هذا الفرض.

سادسا- لازال الموظف غائبا :

يقال هنا في مجال الاخبار بمعنى مازال الموظف غائبا ومن المعروف ان (لا) لاتدخل على الفعل الماضي الا مع التكرار والعطف على منفي مثل : مازرته ولا زارني – لاصدق ولا صلى.

وبغير ذلك ينقلب زمان الفعل الى الاستقبال وهذا خطأ والاصح استخدام مازال 0

سابعا – ان شاء الله :

شاعت كتابتها هكذا (أنشاء الله) وهذا خطأ لان (أن) هنا شرطية وليست من بنية الكلمة.

ثامنا – رأس مال :

شاعت كتابتها (رأسمال متصلة وهو خطأ والصواب أن تكتب منفصلة (رأس مال) ومثلها: قائمقام وعرضحال – تكتب منفصلة : قائم مقام – عرض حال.

تاسعا – (الكفاية) غير (الكفاءة):

الكفاءة : النظير والمساواة 0 اما الكفاية : القيام بالامر والقدرة عليه 00 (فالكفاءة على مايستعملونها فيه خطأ وصوابه (الكفاية) فيقال : زيادة الكفاية الانتاجية 0

عاشرا – قط :

ظرف زمان يفيد الزمان الماضي 0 يقال مالقيته قط ، ولا يجوز استعماله في الزمن المستقبل كان تقول: مالاقيه قط. اما اذا كنت تستعملها بمعنى الاكتفاء فتضاف اليها (فاء) فتقول رأيته مرة واحدة فقط 0

احد عشر – اثناء الجلسة – خطأ :

والصواب: تمت في أثناء الجلسه استعراض وجهات النظر... فلا يجوز استعمال (اثناء) دون ان يسبقه حرف الجر (في) 0

ثاني عشر – (تأكدت الخبر) خطأ :

الصواب أن تقول تأكد لي الخبر. وقد تأكد للجنة صدق الدعاوى التي تقدم بها مدير الادارة المذكور.

ثالث عشر – (مدعم بالاسانيد) خطأ) :

والصواب مدعوم: وقد تقدم عضو اللجنه برأيه مدعوما بالوثائق.

رابع عشر – أخطاء اخرى :

نبه على كذا : والاصح نبه الى كذا – طلب من فلان: والصواب طلب الى فلان. الغير معروف: والصواب: غير المعروف– غير المناسب– غير المعقول. لابد وان: والصواب ولابد ان ينبغي (عليك) ان تفعل كذا: هذا خطأ، وصوابه : ينبغي لك أن تفعل كذا.

صلحت الماكنة هذا خطأ والصواب : اصلحت الماكنة 0

مس بكرامتي 0 خطأ والصواب : مس كرامتي 0

لايجوز ان تدخل (هل) على النفي لانها مخصوصة بالاثبات، والصواب استعمال الهمزة في الاستفهام بدلا من (هل) فتقول : الا يجوز..الم تحضر صباحا، ولا تقل: هل لايجوز أو هل لم تحضر صباحا 0

ز– العدد واحكامه عندما يرد في المحاضر والرسائل

اولا– من 1 الى 10 :

نأتي باسم الفاعل منه على قياس التذكير والتأنيث. نقول للمذكر: واحد– ثان– ثالث– رابع...الى عاشر.

نقول للمؤنث : واحد – ثانية – ثالثة – رابعة 000 الى عاشرة 0

ثانيا – من 3 الى 10 :

يكون التمييز عكس المعدود: تقول: ثلاثة رجال– ثلاث نساء– اربع كراسات– اربعة كتب– والعدد المعطوف يطبق عليه نفس الحكم: مثال: خمسة وعشرون موظفا– ثلاث واربعون

موظفة– واذا حذف المعدود المذكر جاز تأنيث العدد بالتاء على الاصل. مثل: صمت خمسة (أي خمسة أيام). ويجوز ايضا ترك التاء نحو اربعة أشهر وعشر أيام.

ثالثا– العددان 11 ، 12 :

يلزمان حالة التذكير عندما يكون التمييز مذكرا. ويلزمان حالة التأنيث عندما يكون التمييز مؤنثا: مثل احد عشر كوكبا– أثنا عشر شهرا– احدى عشرة سفينة– أثنتا عشرة موظفة.

فاذا جاء العددان على وزن اسم الفاعل ذكرت الاسمين في المذكر وانثتهما في المؤنث : فتقول : الحادي عشر – الثاني عشر ، الحادية عشرة – الثانية عشرة وهكذا الى تاسعة عشرة0

رابعا– الاعداد من 13 الى 19 :

حكم الاعداد من 13 الى 19 حكم العدد من 3 الى 10 أي بعكس المعدود في التذكير والتأنيث ولكن يزداد عليه لفظ (عشرة) وهذا الجزء الاخير يتبع مابعده تذكيرا وتأنيثا : نقول – ثلاثة عشر قلما – ثلاث عشرة موظفة – خمس عشرة درجة 0

خامسا – بضع – بضعة :

البضع والبضعة اسم عدد مبهم من ثلاث الى تسع ويعامل معاملة الاعداد من ثلاثة الى عشرة فيؤنث مع المذكر، ويذكر مع المؤنث: بضعة أيام– بضع ليالي، ويركب مع العشرة مثل: بضعة عشر يوما ويذكر مع الفاظ العقود وهي عشرون وثلاثون واربعون..الخ. مثل، بضع وعشرون ليلة.

اسئلة الفصل الثامن

س1 : ماأنوع الاجتماعات ؟ وما اهمية الاجتماع ؟

س2 : اذكر الاجراءات التي تتبعها في الحالات الاتيه :-

أ- التهيئة للاجتماع 0 ب- دورك كسكرتير للاجتماع

ج- بعد انتهاء الاجتماع 0

س3 : طلب منك تنظيم مائدة اجتماعات ثنائية 0 ماالاجراءات التي يتم مراعاتها لذلك التنظيم ؟

س4 : ارسم مخططا لتنظيم شكل موائد الاجتماعات الاتيه :-

أ- مؤتمر متعدد الاطراف 0

ب-مائدة اجتماع بشكل حدوة حصان

جـ- مائدة اجتماع دولية تميز بين الدول الداعية والمدعوة 0

س5 : كيف يتم اجلاس (19) رجلا يحضرون اجتماعا لايوجد فيه ضيف خاص محتفى به ؟ وضح ذلك بالرسم مع بيان شكل المائدة 0

س6 : أرسم مخططا لتوزيع (28) شخصا بينهم سيدات ، عددهن مساو لعدد الرجال مع وجود داع وضيف شرف ، مع توضيح شكل المائدة 0

المصادر والتعليقات

1- ابراهيم ، احمد علي ، **الدبلوماسية ، البروتوكول ، الاتكيت** ، المجاملة ، 1976 0

2- **البروتوكول والاتكيت مظهر حضاري** ، مصدر سابق 0

3- حسب الله ، سيد ، **السكرتير والاعمال المكتبية** ، 1980 0

4- عامر ، محمد علي ، **السكرتارية المتخصصة** ، بدون تاريخ 0

5- الهداوي ، عبد الجبار ، **الموجز في التعامل الدبلوماسي** ، مصدر سابق 0

الجوانب التطبيقية

يتم تكليف الطلبة باعداد تقارير ميسرة عن انواع الاجتماعات او المؤتمرات التي تعقد في المحافظة: اجتماع مجلس المعهد مجالس الاقسام العلمية – المؤتمرات العلمية– المؤتمرات الطلابية– المؤتمرات التي تعقد في المحافظات على اختلاف انواعها

الفصل التاسع

الدبلوماسية

DIPLOMACY

- مفهوم الدبلوماسية
- الهيئة الدبلوماسية
- البعثات الدبلوماسية
- الدبلوماسي
- المراة في الدبلوماسية
- الزيارات الرسمية
- حضور الحفلات
- بيت الدبلوماسي
- بطاقات الزيارة
- مواد البروتوكول والاتكيت للدبلوماسي
- اللغه الدبلوماسية
- المراسلات الدبلوماسية
- الالقاب الرسمية في الوقت الحاضر
- الاسئلة
- المصادر والتعليقات

الفصل التاسع

الدبلوماسية

1. مفهوم الدبلوماسية

ان اصل كلمة (دبلوماسية) مأخوذ عن الكلمة الاغريقية Diploma، وهي احد مشتقات فعل diplon ومعناه يطبق او يطوي، وكانت كلمة (دبلوما) تطلق على نوع من الوثائق الرسمية التي تصدر عن رئيس الدولة وترتب لمن تمنح له أمتياز معينا، وسميت هذه الوثائق (دبلوما) لانها كانت تسلم مطبقة في طيتين او عدة طبقات. (3:ص16). وقد اتسع استعمال لفظ (دبلوما) فيما بعد، فاصبح يعني الوثائق الرسمية الاخرى، وبالاخص تلك التي كانت تمنح المزايا او تحتوي على اتفاقات مع قبائل او جماعات اجنبية (13:ص 17).

وتستخدم كلمة (دبلوماسية) في معان متنوعة، فقد تستخدم للدلالة على المهنة التي يمارسها الدبلوماسي، او تطلق للاشارة الى مجموع الهيئة التي تتولى تصريف الشؤون الخارجية لدولة ما، وتستعمل كذلك مرادفا للسياسة الخارجية لدولة ما او لمجموعة دول(3:ص13).

ومن التعريفات التي قدمت لمفهوم الدبلوماسية : (3: ص 12) 0

- فن تمثيل الحكومة ومصالح البلاد لدى الحكومات وفي البلاد الاجنبية ، والعمل على الا تنتهك حقوق ومصالح وهيبة الوطن في الخارج ، وادارة الشؤون الدولية وتولي أو متابعة المفاوضات السياسية 0
- هي ادارة العلاقات الدولية عن طريق التفاوض 0 والاسلوب الذي تنظم وتوجه به هذه العلاقات بوساطة السفراء والمبعوثين ، وعمل الدبلوماسي وفنه 0
- الدبلوماسية هي علم وفن تمثيل الدول والمفاوضة 0

ان هذا التعريف الاخير يلخص مفهوم الدبلوماسية ، كونها علما وفنا ، فهي علم لان فيها مقومات العلوم ذات العلاقة الوثيقة بالسلوك البشري وتتفاعل مع الاراء السياسية وتخضع للتطور وتهدف الى خدمة الانسان وخلق الظروف والاسباب المؤدية الى دعم الامن الدولي

وفض النزاعات بين الشعوب والجماعات بالطرائق السلمية. والدبلوماسية فن، لان تتطلب مهارة ودقة وسعة في الافق والاستنباط، والدبلوماسي الماهر هو الذي يستطيع ادارة دفة المفاوضات بأسلوب يتميز بسرعة البديهية وخصب الخيال وتوقع الانعكاسات والتفاعلات ويظهر قضية وطنه بمظهر الحق والعدل ولايعني ذلك ان عليه نكران عدالة قضايا الاخرين. فالدبلوماسية تتصف بالنزاهة والعفة كأي فن من الفنون.

والدبلوماسية ذوق ، لانها تشترط توفر خصال اللطف والرقة والتسامح والذوق الرفيع وهدوء المزاج وامتلاك الاعصاب عند الملمات وعند تعثر جو المفاوضات. وعلى الدبلوماسي ان لا يغيض الطرف المقابل ولا يغلظ له القول ولا يسيء الى مشاعره، وهي ذوق ايضا لان من ابرز مقوماتها السلوك السليم وحسن التصرف ومراعاة اداب السلوك في الماكل والمشرب والملبس والمسكن. ولاشك في ان الدبلوماسي الناجح هو من كان لسانا واذنا وعينا لوطنه في الخارج وذلك كناية عن دوره في الدفاع عن سياسة وطنه والاصغاء الى مايقال عنها وما يواجه لها من نقد وتجريح او دعم وتأييد ويراقب عن كثب سير الامور والاحداث في البلد الاجنبي ومدى مايتحمله من تأثير في مصالح وطنه وسياسته 0

والدبلوماسية على كل حال هي مهنة كسائر المهن. والمهنة ايا كان نوعها هي علم وفي كل علم فن وفي كل فن ذوق (59 : ص 20) 0

واخيرا فان الدبلوماسية هي علم وفن اجراء المفاوضات بين الدول المستقلة، ومن الضروري الاشارة الى انه لا يشترط في المفاوضات ان تقتصر على الجوانب السياسية في العلاقات بين الدول بل يمكن ان تشمل سائر نواحي حياة الشعوب 0

2. الهيئة الدبلوماسية Diplomatic Body

مجموعة الموظفين الدبلوماسين الاجانب المعتمدين في بلد معين 0 وهي تشمل : السفراء والوزراء المفوضين والمستشارين والسكرتيرين الاوائل والثواني والثوالث والملحقين الدبلوماسيين والملحقين الفنيين اي العسكريين والاقتصاديين والثقافيين والصحفيين وزوجات جميع هذه الفئات.(59:ص72).

3. البعثات الدبلوماسية

أ- انواعها :

يوجد عدة انواع للبعثات الدبلوماسية نستعرضها في ما ياتي: (39: ص78 – ص79).

اولا– السفارة Embassy: وهي اهم بعثة دبلوماسية واعلاها مرتبة، ويرأسها عادة سفير معتمد، كما يجوز ان يرأسها قائم بالاعمال اصيل او بالنيابة.

ثانيا– السفارات البابوية Nonciature: ويرأسها سفير بابوي يدعى Nonce في البلاد غير الكاثوليكية او التي لا تقر العرف التاريخي الذي يجعل من السفير البابوي عميدا لسلك الدبلوماسي حكما، خلافا لقاعدة الاسبقية المألوفة والمقررة دوليا، وذلك بدافع الامتياز الخاص والمكانة المرموقة التي تمتعت بها الكنيسة منذ القرون القديمة، عندما كانت تمسك السلطتين الروحية والزمنية 0

ثالثا– المفوضيات: وهي بعثة دبلوماسية من الدرجة الثانية يرأسها عادة وزير مفوض معتمد، كما يجوز ان يراسها قائم بالاعمال اصيل او بالنيابة. ويتمتع الوزير المفوض بنفس صلاحيات السفير. وانما تعد مرتبته ادنى من حيث الاسبقية فقط. وهذا ما اديته الفقرة (ب) من المادة (14) من اتفاقية فينا لعام1961. اذ نصت على ماياتي: ليس من فارق بين مختلف رؤساء البعثات بسبب فئاتهم ، الا فيما يتعلق بالاسبقيات والمراسم، ولابد من الاشارة الى ان الكرسي البابوي قد الغى عام 1972 مركز (المفوضية البابوية) كما الغي رتبة وزير مفوض.

رابعا– المفوضيات السامية : هذه الفئة خاصة بالدول المرتبطة فيما بينها برابطة سياسة خاصة، منبثقة من الاستعمار القديم، كرابطة الشعوب البريطانية (الكومنولث). فالدول الاعضاء في هذه الرابطة ممثلة فيما بينها بوساطة مفوض سام يتمتع باختصاصات السفراء وامتيازاتهم. وقد يعد في بعض بلاد الرابطة عميد السلك الدبلوماسي، كما انه لايحتاج لتقديم كتاب اعتماد اذا كانت انكلترا مازالت تعد رئيسة للدولة المعنية.

خامسا– الوفود الدائمة لدى منظمة الامم المتحدة : يراس هذه الوفود غالبا موظفون برتبة سفير ، أو وزير مفوض، ويقدمون كتاب اعتماد الى أمين عام المنظمة ولا يتمتعون بجميع الحصانات والامتيازات للسفراء العاديين.

سادسا– البعثات الموفدة الى منظمة الامم المتحدة او المنظمات القارية والاقليمية: يرأس هذه البعثات موظفون دبلوماسيون او فنيون، ليس لهم حكما رتبة دبلوماسية، وانما يتمتعون ببعض الحصانات والامتيازات المتفق عليها بين الدولة المستقبلة والمنظمة المعنية ، او المقررة في الاتفاقات النافذة.

ب- مركزها

تحدث هذه البعثات في عاصمة الدولة المستقبلة ، ولم يجر العرف على احداث فروع لها في المدن الاخرى 0

ج- اجهزتها

ان عدد اجهزة كل بعثة دبلوماسية يختلف تبعا لاهمية البعثة ومصالح دولتها، فالدول الكبرى او المتجاورة تمسك غالبا جهازا واسعا من الموظفين، في حين ان الدول الصغرى او ذات المصالح المحدودة تكتفي بموظفين او ثلاثة يهتمون بجميع اعمال البعثة. وفيما يأتي الاجهزة الخاصة بالبعثات الدبلوماسية الكبيرة:

اولا– الادارة الدبلوماسية – وهي الادارة الرئيسة في البعثة ويرأسها – تحت اشراف السفير – اما المستشار في حال وجوده ، او السكرتير الاول ، وتتولى دراسة ومعالجة الشؤون السياسية المحلية والاشراف على اعمال البعثه وموظفيها وتنسيق العمل بين مختلف اداراتها 0

ثانيا– ادارة الملحق العسكري والبحري0

ثالثا– ادارة الملحق التجاري

رابعا– ادارة الملحق الصحفي او الثقافي

خامسا– الادارة القنصلية

سادسا– ادارة الشؤون الادارية والمالية

سابعا– ديوان المراسلات والمحفوظات

ثامنا– شعبة الرموز او (الشفيرة) 0

د- مهماتها

لقد حددت (المادة الثالثة) من اتفاقية فيينا لعام 1961، مهام البعثه الدبلوماسية بما ياتي:(39:ص81).

اولا- تمثيل الدولة الموفدة لدى الدولة المستقبلة في مختلف المناسبات الرسمية 0

ثانيا - حماية مصالح الدولة الموفدة ومصالح رعاياها لدى الدولة المستقبله ، وذلك في الحدود المعترف بها في القانون الدولي 0

ثالثا- التفاوض مع حكومة الدولة المستقبلة 0

رابعا- الاستعلام بكل الوسائل (المشروعة) عن اوضاع الدولة المستقبلة. (السياسية والاقتصادية والعسكرية والاجتماعية...الخ). وتطور الاحداث فيها، وتقديم التقارير بهذا الشأن الى حكومة الدولة الموفدة.

خامسا - توثيق العلاقات الودية وتنمية العلاقات.

سادساً- القيام بالأعمال القنصلية[n].

هـ- موظفوها

لقد حصرت (المادة الاولى من اتفاقية فيينا موظفي البعثات الدبلوماسية بالفئات الاتيه:(39:ص82)0

اولا- رئيس البعثة: وهو الشخص المكلف من قبل الدولة الموفدة للعمل بهذه الصفة، سواء أكان سفيرا، أم وزيرا مفوضا أم قائما بالاعمال اصيلا او بالنيابة.

ثانيا- اعضاء الهيئة الدبلوماسية: وهم اعضاء البعثة الذين لهم صفة دبلوماسية، وتشمل الوزراء المستشارين والمستشارين والسكرتيرين الاوائل والثواني والثوالث، والملحقين الدبلوماسيين والملحقين الفنيين على اختلاف اختصاصاتهم.

[n]) تقوم القنصليات باعمال حماية رعايا الدولة المرسلة وتنمية العلاقات التجارية والاقتصادية والثقافية والعلمية بين الدولة الموفدة والمستقبلة والاستعلام وتقديم التقارير عن اوضاع وتطور الحياة التجارية والاقتصادية وغيرها في دولة الاقامة واصدار جوازات السفر لرعاية الدولة الموفدة ومنح سمات الدخول ووثائق السفر للاجانب والعمل بصفة كاتب عدل وتسجيل الاحوال المدنية وممارسة بعض المهمات الادارية، الى غير ذلك.

ثالثا– اعضاء الهيئه الاداريه والفنيه : وهم اعضاء هيئة البعثه المستخدمون في دوائرها الادارية والفنية 0 سواء كانوا من جنسية الدولة الموفدة أو من جنسية الدولة المستقبلة أو من جنسية دولة ثالثة 0

رابعا– الخدم : وهم الاشخاص الذين يتولون خدمة السفارة ، سواء كانوا من جنسية الدولة الموفدة او من جنسية الدولة المستقبلة 0 او من جنسية دولة ثالثة. ويدخل في نطاق هذه الفئة سائقي السيارات الدبلوماسية 0

خامسا– الخدم الخصيصون : وهم الاشخاص العاملون في الخدمة المنزلية لدى احد اعضاء البعثه سواء كانوا من جنسية الدولة الموفدة او من جنسية الدولة المستقبلة او من جنسية دولة ثالثة 0

و– جنسيتهم

ينتمي رئيس واعضاء الهيئه الدبلوماسية حكما الى جنسية الدولة الموفدة ويجوز أستثناء انتقائهم من رعايا الدولة المستقبلة، وهذا نادر جدا، ويقتضي موافقة هذه الاخيرة. وقد اشارت الى ذلك (المادة الثامنة) من اتفاقية فيينا 1961:(39: ص83).

اولا– يكون لاعضاء الهيئة الدبلوماسية جنسية الدولة الموفدة مبدئيا 0

ثانيا – لايجوز انتقاء اعضاء الهيئة الدبلوماسية للبعثة من بين رعايا الدولة المستقبلة، الا بموافقة تلك الدولة التي يمكنها في أي وقت ان تسحب هذه الموافقة.

ثالثا– يحق للدولة المستقبلة ان تحتفظ لنفسها بهذا الحق فيما يتعلق برعايا دولة ثالثة لايكونوا ايضا من رعايا الدولة الموفدة.

اما الموظفون الاداريون والخدم التابعون لجنسية الدولة المستقبلة فهم يخضعون للقوانين والانظمة الادارية النافذة وكثيرا مايخضعون لموافقة السلطات المختصة التي تمنحهم اجازة العمل اللازمة 0

ز– تعيينهم (الاستمزاج)[٦] Agreement

اولا– السفراء والوزراء المفوضون: لايجوز تسمية السفراء والوزراء المفوضون الا بعد استمزاج الدولة المستقبلة، التي ينبغي ان تجيب على طلب الاستمزاج، خلال مدة

[٦]) اذا ارادت دولة ما ان تعين سفير لها لدى دولة اخرى، فلها ان تستمزج رأيها في أمر ايفاده وتطلب الموافقة على تعينه ولكل دولة حق صريح بجعل السفير المرشح مقبولا او غير مقبول. وهذا الحق ناشئ عن السيادة التي تتمتع بها. وعن رغبتها في الاعراب عن ثقتها بالشخص الذي سيتولى دعم علاقات الصداقة بين الدولتين ويتصل بكبار المسؤولين لديها ويقيم على ارضها.

لا تتجاوز الشهر الواحد في أقصى الاحتمالات. ويحق لها ان ترفض التعيين لاسباب خطيرة دون ان تكون ملزمة ببيانها وحالات الرفض كثيرة في التاريخ الدبلوماسي القديم والحديث0 وقد أشارت(المادة الرابعة) من اتفاقية فيينا الى حق الاستمزاج اذ نصت على ما ياتي:-

1- على الدولة الموفدة ان تتاكد من ان الشخص الذي تنوي اعتماده رئيسا لبعثتها لدى الدولة المستقبلة قد نال قبول هذه الدولة.

2- ان الدولة المستقبلة غير ملزمة تجاه الدولة الموفدة ببيان أسباب رفض طلب الاعتماد. ويتم طلب الاستمزاج بصورة مكتومة جدا عن طريق تقديم نبذه عن حياة السفراء او الوزير المفوض المرشح. ويجب ان يكون الرفض مكتوما ايضا تجنبا لاستياء الدولة الموفدة او الاساءة الى كرامة السفير المرفوض.

ثانيا- القائمون بالاعمال الاصليون – وهم في الواقع يمثلون حكومتهم لدى الحكومة المستقبلة خلافا للسفير او الوزير المفوض الذي يمثل رئيس دولته لدى رئيس الدولة المعتمد لديها 0 ويتم تعيينهم عرفا بموجب كتاب موجه من وزير خارجية الدولة الموفدة الى وزير خارجية الدولة المستقبلة دون استمزاج مسبق 0

وجدير بالملاحظة ان لقبهم يكون كالاتي (القائم باعمال دولة كذا) (القائم باعمال سفارة كذا) وهذا ما يخطأ فيه الكثيرون 0

ثالثا- القائمون بالاعمال بالنيابة – ويتم تعيينهم بموجب كتاب صادر عن السفير او الوزير المفوض وموجه الى وزير الخارجية في حال مغادرته البلاد بالاجازة او بمهمة قصيرة او لدى انتهاء مهمته وبانتظار ترشيح وتعيين سفير جديد سواء اتم ذلك ام لم يتم 0 ويجوز تعيينهم بموجب مذكرة شفهية صادرة عن السفارة وموجهة الى وزارة الخارجية 0

اما اذا لم يكن في البعثة موظف دبلوماسي يتولى منصب القائم بالاعمال بالنيابة فيجوز ان يعهد به الى اكبر موظف اداري من جنسية الدولة الموفدة 0 ويحمل في هذه الحالة لقب (قائم باعمال السفارة) (39: ص58) 0

4.الدبلوماسي Diplomate

هو الشخص الذي يمارس الدبلوماسية كمهنة رسمية ، سواء بصفة دائمة بحكم مركزه او وظيفته ، او بصفة مؤقته بحكم تكليفه بمهمة خاصة مما يدخل في نطاق الاعمال الدبلوماسية 0 ويطلق على مبعوثي الدولة الذين يتولون مهمات ذات صفة دبلوماسية في الخارج او الممثلين الدبلوماسيين (3: ص 14) 0

والدبلوماسي هو واجهة بلاده امام العالم الخارجي ، ونجاحه في عمله يتوقف على صفاته الشخصية وسلوكه، فسلوك الفرد العادي ينحصر اثره في شخصه وفي مجتمعه الخاص. اما سلوك الدبلوماسي فان اثاره تمتد الى سمعة بلاده وكرامتها بل ومصالحها ايضا. ولذلك تتطلب الدول في ممثليها الدبلوماسيين مستوى عاليا من الثقافة والتهذيب والالتزام والاخلاص 0

ولعل من اهم الصفات التي لابد من توافرها في أي دبلوماسي هي : - (17: ص 69)

أ- **<u>الثقافة</u>** : فالثقافة اليوم هي الاداة الرئيسة التي يجب ان يتسلح بها الدبلوماسي في تأدية مهمته بصورة ناجحة 0 ولا بد له بالاضافة الى ماحصل عليه خلال دراسته الجامعية من معلومات ، ان يتزود بثقافة عامة يواصل تنميتها بالدراسة المستمرة والتتبع ، وان يكون ملما بصورة خاصة بشؤون وطنه ، شؤون البلد الذي يعمل فيه ، وان يجيد احدى اللغات الاجنبية (الانكليزية أو الفرنسية بصورة خاصة) او على الاقل لغة واحدة ان يجيدها اجادة تامة 0

ب- **<u>الشخصية</u>** : يتميز كل فرد بصفات شخصية وطابع خاص في تكوينه الجسمي والذهني ، ومن الممكن صقل هذه الصفات وتوجيهها نحو الافضل ، والصفات الرئيسة التي يفترض توافرها في الدبلوماسي تتلخص في الاعتدال في الانفعالات ، والتحكم في المشاكل التي توجهه بذكاء وموضوعية ، والقدرة على مقاومة المغريات ، وعليه ان يكون بعيد النظر دقيقا في اعماله واقواله ، يفكر في جميع الاحتمالات ، ويحرص على كرامة وطنه وكرامته الشخصية (علما بان كرامته الشخصية في الخارج هي جزء لايتجزأ من كرامة وطنه) ولا يفقد سيطرته على نفسه في الازمات ، يثق في نفسه ، ويفرض احترامه على الاخرين 0 وهو

شخص أبي دون تكبر وعجرفة ، متواضع، شجاع دون تهور ، لبق ومجامل ، بعيد عن الثرثرة ، لطيف المعشر ، ولكنه كتوم ومتحفظ في اقواله وافعاله 0

ج- **النزاهة** : توفر الدول لممثليها الدبلوماسيين رواتب ومخصصات تكفي لمعيشتهم في مستوى مناسب ولظهورهم بالمظهر اللائق ، وتحدد المخصصات عادة حسب مستويات المعيشة في الاقطار التي يعملون فيها 0 وعلى الدبلوماسي ان يحصر نفقاته في نطاق مايتقاضاه ، فلا يتورط في الديون او يعمد الى وسائل غير مشروعه في الكسب تكون في النتيجة وبالا عليه 0 وتسيء اساءة بالغة ليس الى سمعته فقط، وانما الى سمعة بلاده وامته ايضا 0 ومن جهة اخرى فلا يجوز للدبلوماسي ان يقتر على نفسه بقصد التوفير الزائد منتهزا فرصة تقاضيه مخصصات عالية ، فيسكن في مناطق غير محترمة او في دور غير لائقه ، او ان يكون مهلهلا في لباسه ، منقطع الصلة بشخصيات البلد الذي يعمل فيه وبزملائه الدبلوماسيين تهربا من نفقات الضيافة وتبادل الدعوات 0 لان الدولة انما تمنح الموظف الدبلوماسي مخصصات اضافية لكي ينفقها لا ليتخذها وسيلة للتوفير على حساب مظهره في الخارج 0 ولا يجوز له ان يقبل أية هدايا ثمينة من اي مصدر اجنبي او ان يمارس التجارة او اي نشاط تجاري او مهني بقصد الكسب الشخصي0

5. المراة في الدبلوماسية (17: ص 70)

للمرأة في الدبلوماسية دور مهم لايقل عن دور الرجل في هذا العصر ، وهي تقوم بهذا الدور اما بصفتها موظفة في الخدمة الخارجية ، او كزوجة لدبلوماسي 0

وفي كلتا الحالتين تترتب عليها واجبات دقيقة وبعيدة الاثر في تمثيل بلادها في الخارج، وهي واجبات لاتقل عن تلك التي تترتب على الرجل 0 وعلى المراة الدبلوماسية– سواء اكانت موظفة ام زوجة لدبلوماسي – ان تلم بالتقاليد الاجتماعية للبلد الذي تعمل فيه، او يعمل فيه زوجها ، وان تحترم تلك التقاليد وتتجنب تحديها ، مع الالتزام بتقاليدها الاصيلة.

ولزوجة الدبلوماسي مجالات واسعة تستطيع ان تمارس فيها نشاطا كبيرافي تمثيل بلدها ، وتكون خير عون لزوجها في تمثيل بلادها والدعاية له وتقديم صورة مشرقة عنه، كأنشاء علاقات الصداقة مع زوجات رجال الدولة والمبعوثين الدبلوماسيين للدول الاخرى، والمشاركة في أوجه النشاط الاجتماعي عن طريق الجمعيات الخيرية والاجتماعية والمنظمات النسائية والندوات الثقافية وغيرها، وعليها ان تتعاون مع زميلاتها في البعثة الدبلوماسية والاهتمام بشؤون جاليتها الوطنية في المجتمع الذي توجد فيه. ولابد لها للقيام بعملها بشكل ناجح من ان تكون على مستوى جيد من الثقافة وعلى معرفة تامة بقواعد الاتكيت واداب الضيافة وغيرها من الاداب الاجتماعية، لانها هي أيضا واجهة لبلدها ورمز لمستوى المرأة فيه.

ان على زوجة الدبلوماسي بالاضافة لاشتراكها مع زوجات ذوي المهن الاخرى في قيامها بالدور الخاص بمساعدة زوجها ان ينعم بالحياة الزوجية السعيدة من خلال البيت المنظم، والرعاية الجيدة ليكون قادرا على اداء واجبات عمله، وهو يؤديها بصورة أفضل لان حالته النفسية تمكنه من تركيز تفكيره وجهوده على عمله، ودون ان تقلقه مشاكل البيت، ان هذه قاعدة معروفة ولكن زوجة الدبلوماسي، بالاضافة الى هذا الدور، وبالاضافة لكونها مضيفة جديدة، وسيدة مجتمع تساعد زوجها في الظهور بالمظهر اللائق، وتعكس صورة طيبة عن بلادها في الخارج تترتب عليها ايضا واجبات رسمية معينة يجب ان تؤديها، وهي واجبات ملزمة لامجال للاختيار فيها، او التخلف عنها ولابد من معرفة هذه الواجبات قبل ان تتوجه الزوجة صحبة زوجها الى مقر عملهما الدبلوماسي في الخارج. ومن ابرز هذه الواجبات الزيارات الرسمية، وحضور الحفلات.

6. الزيارات الرسمية (17:ص81) Official visits

تترتب على زوجة رئيس البعثة الدبلوماسية واجبات خاصة في القيام بزيارات رسمية وشبه رسمية الى زوجات عدد من المسؤولين في البلد الذي اعتمد فيه زوجها بعد وصولها اليه. وكذلك الى زوجات زملاء زوجها رؤساء البعثات الدبلوماسية الاخرى في ذلك البلد0

ويلاحظ هنا ان العادة في المجتمع الغربي، وهي العادة المتبعة في الوسط الدبلوماسي، هي بعكس العادة الشرقية المعروفة التي تكون القاعدة فيها (القادم يزار) اذ ان الواجب يقضي على القادم الجديد للمبادرة بالزيارة، ثم يعيد اليه الزيارة من تقضي التقاليد المتبعه عليه بأن يقوم باعادتها.

فاذا كانت السيدة زوجة السفير او رئيس بعثة دبلوماسية ، فعليها بعد تقديم زوجها أوراق اعتماده ان تقوم بزيارة زوجات عدد من المسؤولين في البلد الذي اعتمد فيه زوجها، ويكون تحديد هؤلاء السيدات التي عليها ان تزورهم تبعا لتقاليد كل بلد. ويمكن الاستفسار عن ذلك من دائرة البروتوكول في وزارة الخارجية. ولكن القاعدة الغالبة هي زيارة زوجة وزير الخارجية وزوجة وكيل الوزارة على الاقل. اما المسؤولون الاخرون الذين تجب زيارة زوجاتهم فيختلف من بلد الى اخر ، ويجب الاستفسار عن القاعدة المتبعة بعد وصول زوجة رئيس البعثة الى مقر عمل زوجها.

وتكون هذه الزيارة في الوقت الذي تحدده السيدة المطلوب زيارتها ، وهو يحدد غالبا في ساعات الصباح (بين العاشرة والثانية عشرة) وتقدم خلالها القهوة او الشاي مع بعض المعجنات0 وتتراوح مدة الزيارة بين (45 دقيقة الى ساعة واحدة) 0

وفيما يأتي اهم الملاحظات التي يجب مراعاتها خلال الزيارات :-

أ- تبادل الاحاديث العامة ، وتبدي الزائرة خلالها عادة سرورها لقدومها الى بلد مضيفتها واعجابها به 0

ب- رغبة الزائرة في اقامة علاقات المودة والصداقة الشخصية مع مضيفتها 0

ج- يستحسن في هذه الزيارة عدم الخوض في الموضوعات السياسية 0 وخاصة تلك التي تختلف فيها وجهات النظر 0

د- يفضل ان يكون الحديث عاما ، ولكن لامانع من ان يتناول بعض احداث الساعة المهمة بصورة عابرة وبدون الدخول في نقاش حاد 0

هـ- الافضل ان تنتهز الزائرة هذه الفرصة لتحدث مضيفتها عن بلدها ولكن بدون تبجح زائد. ولا لغرض مقارنته بما رأته في بلد المضيفةاو لاظهار افضلية عليه من بعض النواحي.

و- لا يجوز ان تنتقد بلد المضيفة مطلقا ولا ان تبدي رأيا في أية قضية داخلية من قضاياها السياسية أو مشاكلها الاجتماعية ، وعليها في جميع الاحوال ان تحرص على ابقاء جو الزيارة وديا اكثر ما تستطيع.

ان العادة الجارية في معظم الدول ان زوجات المسؤولين لا يقمن باعادة هذه الزيارة ولا يجوز لزوجة رئيس البعثة الدبلوماسية ان تتوقع ان تقوم زوجة وزير الخارجية او غيرها من زوجات المسؤولين بزيارة مقابلة لها او تعاتبها على عدم قيامها بها اذا قابلتها في احدى المناسبات التالية. كما ان وزير الخارجية لايعيد زيارات السفراء كذلك زوجة الوزير او غيره من السمؤولين لاتعيد الزيارة الا اذا رغبت هي بذلك 0 او كانت العادة الجارية في البلد تقضي به.

وبالاضافة الى زيارة زوجات المسؤولين في البلد المضيف ، تقوم زوجة رئيس البعثة الدبلوماسية ايضا بزيارة زوجات رؤساء البعثات الاخريات 0

واذا كان الزوج بدرجة سفير فان زوجته تقوم بزيارة زوجات السفراء، وتقوم زوجات الوزراء المفوضين والقائمين بالاعمال بزيارتها بعد قدومها بمدة مناسبة. اما اذا كان زوجها بدرجة وزير مفوض ، فانها تقوم بزيارة زوجات السفراء والوزراء المفوضين. اما زوجات القائمين بالاعمال فانهن يزرنها اولا. واما زوجات القائمين بالاعمال فانهن يزرن زوجات السفراء والوزراء المفوضين، والقائمين بالاعمال جميعا، ويكون اسلوب الزيارة ومدتها والاحاديث المتبادلة خلالها كما أشرنا اليه سابقا، اما موضوع اعادة الزيارة، فالعادة الجارية بين زوجات رؤساء البعثات الدبلوماسية ان تعاد هذه الزيارة بعد مدة مناسبة بغض النظر عن درجة الزوج. اذلامانع من ان تقوم زوجة السفير باعادة زيارة زوجة الوزير المفوض وحتى القائم بالاعمال– وخاصة اذا كان بدرجة كبيرة، اي وزيرا مفوضا او مستشارا. اما زوجات الموظفين الاخرين في البعثة ، فيترتب عليهن واجب حتمي ، وهو زيارة زوجة رئيس البعثة التي ينتمي اليها ازواجهن في أقرب وقت بعد وصولها 0 وليس لها ان تتوقع من زوجة رئيس البعثة ان تقوم بزيارتها اولا لانها قادمة 0 ولكن زوجة الرئيس قد تقوم باعادة الزيارة بعد مدة مناسبة. وفيما عدا ذلك فليست هناك قاعدة تلزم زوجات موظفي البعثه الدبلوماسية بالقيام بزيارات رسمية الا لمن يرغبن في اقامة علاقات الصداقة الشخصية معهن من زوجات المسؤولين المحليين او اعضاء الهيئة الدبلوماسية 0

7.حضور الحفلات (17:ص10)

ان الحفلات في الحياة الدبلوماسية ليست مجرد وسيلة للترفيه والتسلية يحضرها من يرغب ويغيب عنها من لايرغب ، وانما هي جزء أساس من واجبات الممثل الدبلوماسي وزوجته ، ولذلك ينبغي لزوجة الدبلوماسي ان تحضر جميع الدعوات التي توجه اليها مع زوجها وتلك التي تكون للنساء فقط ، ولا يستحسن ان تغيب عنها الا لسبب قاهر 0

اما الحفلات التي يقيمها رئيس البعثة الدبلوماسية التي ينتمي اليها زوجها ، فان حضورها أكثر وجوبا بل هو واجب أساس ، وهي في هذه الحالة لاتعد ضيفا وانما تعد ويجب ان تتصرف كمضيفة، تخدم الضيوف، وتساعد زوجة رئيس البعثة في ادارة الحفلة ورعاية الضيوف، لانها تعد في بيتها، ولا يشين المرء ان يخدم ضيفه في بيته. اذ يلاحظ ان زوجات بعض موظفي السفارات ، وخاصة الشرقيات منهن – يتصرفن في الحفلات التي يقيمها رؤساء بعثاتهن تصرف الضيوف، ويتوقعن ان يخدمهن مثل بقية الضيوف، او ينتحين جانبا من القاعة مع بعض السيدات وهو تصرف خاطيء. بل ان الواجب يقضي عليهن الاختلاط بالضيوف والاستفسار منهم اذا كانوا بحاجة الى شيء يشربونه او ياكلونه ، واذا وجدت ضيفا واقفا بمفرده او لايعرف احدا من المدعوين ، فعليهن محادثته او تعريفه ببعض المدعوين الاخرين. أي ان زوجة الدبلوماسي في اية دعوة يقيمها رئيس بعثتها يجب ان تعد نفسها طيلة الحفلة وكأنها تؤدي واجبا رسميا يفرضه عليها منصب زوجها ، وهي بهذا تعطي انطباعا عن بلدها وعن مستوى التهذيب الاجتماعي لنسائه 0

8. بيت الدبلوماسي (17:ص13)

الدبلوماسي في الدولة المعتمدة واجهة بلاده ، وهو الذي يعكس تطور بلده وتراثه، مبتدئا ذلك ببيته، ففرش البيت ببعض البسط العراقية وتزيينها بلوحات فنانينا وبصور عراقية وعربية تظهر تقدمنا ووضع كتب مصورة وحديثة عن العراق. ومن الممكن وضع نسخ جبسية من اثارنا

في بعض اماكن البيت المناسبة. ثم تقدم بعض الاكلات العراقية وارتداء الرجل احيانا للعباءة والمرأة للهاشمي، كل هذا يضفي جوا ذكيا وجميلا في الخارج.

9- بطاقات الزيارة (17: ص 15) : Visitation

بطاقة الزيارة – كما ذكرنا – يدل اسمها على الغرض منها – لها قواعد مرعية في المجالات الدبلوماسية والاجتماعية ، وقد وجدت اصلا لتحل محل الزيارات الشخصية وتترك في دار أو سفارة وتكتب للشخص المقصود ولا ترسل بوساطة رسول الا اذا كان هذا الشخص في نفس مستوى مرسل البطاقة او اقل منه درجة. وهي تؤدي واجب المجاملة فكانت قاعدة بطاقات الزيارة في الماضي مشددة ولكنها الان يسيرة مختصرة 0

وهناك اربعة انواع من بطاقات الزيارة التي يجب اقتناؤها :-

أ- البطاقة الرسمية وتحمل الاسم والعنوان الخاص بالوظيفة فقط 0

ب- بطاقة تحمل الاسم فقط وهي تستعمل من قبل الشخصيات المرموقة، او في المناسبات الشخصية والودية الخاصة.

ج- بطاقة مشتركة تحمل اسم السيد وعقيلته – بالانكليزية MrAnd Mrs او بالفرنسية M. et Mme. ويجوز ان يذكر عليها عنوان المنزل ورقم الهاتف.

د- بطاقة باسم عقيلة الدبلوماسي مع ذكر اسمه.

تراعى بين الدبلوماسيين والرسميين الاصول المتعارف عليهافي تبادل بطاقات الزيارة. في بطاقات الزيارة العربية تكتب العبارة المرسلة من اجلها. اما البطاقات غير العربية فيكتب عليها كتابة الحروف الرمزية المعادلة لها باللغة الفرنسية وفقا للظروف المقتضية تكتب هذه العبارات بقلم رصاص باستثناء ما يرسل بالبريد. وفي الطرف الاسفل من البطاقة. في حالة ايداع البطاقة يثنى كلمل طرفها من جهة اليسار بعرض سنتمتر تقريبا وذلك للاشعار بالقدوم شخصيا ولايجوز ثني البطاقة التي ترسل مع رسول.

وفي مایاتي اهم القواعد المتبعه في ارسال البطاقات :

اولا– عند ارسال البطاقة من قبل شخص ذى مركز مرموق – تقتضي الاجابة عليها خلال 24 ساعة او زيارته 0

ثانيا– ترسل البطاقة من قبل الشخص القادم اذا كان أصغر سنا او مقاما من الشخص المرسل اليه 0

ثالثا– في حالة تعادل المقام فالجهة الاكثر لياقة تبادر بارسال البطاقة ويستحسن ايداع البطاقة شخصيا وخلال 24 ساعة من موعد الوصول وارسالها بيد رسول اذا كان الشخص المرسل اليه ادنى مركزا 0

رابعا– السيدة او الانسه لاترسل بطاقاتها الى شخص الا اذا كانت موظفة وظروف العمل اقتضت ذلك0

خامسا– يرسل الزوج Husband والزوجة Wife بطاقة مشتركة الى اسرة اخرى.

سادسا– يرسل العازب والارمل بطاقتين الى منزل الاسرة التي يود مجاملتها واحدة للزوج والاخرى للزوجة ولايذكر مع البطاقة للزوجة أي عبارة 0

سابعا– في حال ارسال بطاقة الى عازبة Spinster أو أرملة تكون بطاقة مجردة من الالقاب.

ثامنا– يرسل الشخص المتزوج الى السيدة المتزوجة بطاقتين الاولى باسمه والثانية باسم زوجته وان لم تعرف زوجته السيدة 0

تاسعا– ترسل الاسرة بطاقة باسم الزوج فقط الى رجل اعزب او ارمل حتى اذا سبق وان ارسل بطاقتين للزوجة او الزوج 0

عاشرا– اذا ارسلت انسه عازبة او سيدة ارملة بطاقتها الى اسرة تقتضي الاجابة ببطاقة للزوجة فقط ، الا في حالة كون المرسلة دبلوماسية فتجاب بارسال بطاقة باسم الزوجين 0

احد عشر– تستعمل البطاقة لرد الزيارة في حالة كون الشخص المرسل اليه اصغر سنا او اقل مقاما او رد على بطاقة تعارف او للتهنئة بمناسبة رسمية او اجتماعية

وترسل ايضا مع باقة الورد 0 او مع هدية تقدم بمناسبة او لطلب مقابلة وتقدم للسكرتير 0 ويجب ان تكون بطاقات الزيارة بيضاء اللون وانيقة بدون تكلف 0

ندرج ادناه الحروف الرمزية وما يعادلها في العربية :

للتقديم (pp) POUR PRESENTER

(ترسل بطاقتان، بطاقة المرسل الى رئيس البعثة مع بطاقة الموظف الجديد لتقديمه– ويقتضي الرد عليها خلال 24 ساعة).

للشكر pr POUR REMERCIER

(التقديم الشكر بمناسبة التقديم او التهنئة او مناسبة تقتضي الشكر)

للتهنئة (PF) POUR FETER

(يقتضي الرد عليها خلال 24 ساعة)

التهنئة بالعيد الوطني (pf) POUR FETE NATIONALE

للتهنئة برأس السنة (pffa) POUR FETE NOUVELLE ANNE

للتعارف (pfna) POUR FETE CONNAISSANCE

للاطمئنان عن (ppn) POUR PRENDRE NOUVELLE

للتعزية (pc) POUR CONDELENCE

للتوديع (ppc) POUR PRENDRE CONJER

(ترسل هذه البطاقة الى رؤساء البعثات الدبلوماسية وبعض الوزراء والمدراء العامين في وزارة الخارجية والاصدقاء بمناسبة السفر او النقل ولا ضرورة للاجابة عليها)0

تذكير لدعوة او مأدبة (pm) POUR MEMOIRE

مع تحيات بالفرنسية AVEC LES SMOPLIMENTS DE...

مع تحيات بالانكليزية WITH THE COMPLIMENTS OF...

10. مواد البروتوكول والاتكيت للدبلوماسيين

أ- **يتوجه الدبلوماسي الى مقر عمله الجديد :**

اذا كان رئيس بعثة، فمن الاصول زيارة سفير الدولة التي سيذهب اليها بعد صدور المرسوم بتعينه وعادة يقيم سفير تلك الدولة دعوة على شرفه بمناسبة هذا التعيين 0

. الاشياء التي يجب ان يصطحبها معه 0

اولا- الملابس – الرسمية – الملابس التي يتطلبها اقليم البلد المعين فيه 0

ثانيا- بطاقات الزيارة بأسمه واسم زوجته واسمهما معا0

ثالثا- استحصال سمات المرور والدخول اللازمة.

رابعا- الالمام التام بتاريخ وتراث وجغرافية القطر والتحولات الاجتماعية والاقتصادية والتنموية.

خامسا- قراءة بعض الكتب عن البلد المعين فيه لتكوين معلومات عامة عن تاريخه وجغرافيته ووضعه السياسي والاقتصادي.

ب – لدى الوصول

السفير والوزير المفوض (اذا كان رئيس بعثه) يطلب موعد لمقابله وزير الخارجية لتقديم نسخه من اوراق اعتماده والطلب اليه ان يتوسط لدى رئيس الدوله لاستحصال موعد له لغرض تقديم اوراق اعتماده (هذه الزيارة – عادة حوالي 15 دقيقة).

ج- الزيارات

رئيس البعثه يقوم بعد تقديم اوراق اعتماده Letters of credence بزيارة زملائه رؤساء البعثات مبتدئا بعميد السلك الدبلوماسي ، السفراء لا يزورون المفوضين بل ان الوزراء المفوضين والقائمين بالاعمال يزورون السفير القادم حديثا. زملاؤه يعيدون اليه الزيارة بعد مدة مناسبة وهو يعيد الزيارة للوزراء المفوضين الذين زاروه بمناسبة قدومه للسفير الا يعيد الزيارة للقائم بالاعمال وانما يكتفي بارسال بطاقة اليه ولكن لامانع من الزيارة اذا رغب في مجاملته او كانت دولته تربطها بدولة السفير علاقات خاصة 0

د- حضور الحفلات

لا يحضر رئيس البعثة الدبلوماسية أية حفلة ولايحضر أية مناسبة رسمية قبل تقديم اوراق اعتماده، كما انه لايقيم حفلة رسمية قبل ذلك 0

هـ- اداب التصرف الاجتماعي

اولا- احترام عادات البلد المضيف 0

ثانيا- عدم التدخل او التحدث في الشؤون الداخلية له ولا حتى ابداء الرأي، والتذكر دائما بانه ضيف وعليه مجاملة صاحب الدار ومراعاة شعوره وانه رسول صداقه وواجبه قبل كل شيء تحسين العلاقات مع ذلك البلد0

ثالثا- عدم الانفعال والتحسس والتحلي بضبط النفس مهما أستفز 0

رابعا- عدم قبول هدايا ثمينة 0

خامسا- الالتزام بقواعد الاسبقية والتقيد بقواعد ارسال بطاقات الدعوة واسلوب الاجابة عنها بالقبول او الاعتذار 0

سادسا- التقيد باداب المائدة واصول التصرف في الحفلات والدعوات 0

سابعا - الالتزام باصول المجاملة من خلال ارسال البطاقات في المناسبات المختلفة 0

ثامنا- الاعتدال في الملابس والظهور بالمظهر اللائق بالسكن في مكان محترم، واقامة علاقات طيبة مع جالية بلده في البلد المضيف 0

و- عادة تقبيل أيادي السيدات

جرت العادة في كثير من الدول الغربية ، واخذتها عنهم كثير من دول العالم الثالث على تقبيل ايادي السيدات عند مصافحتهن وهذه العادة وان كانت غير معمول بها في المجتمع العربي الا انها شائعة ايضا في مجتمعات الدبلوماسيين الاجانب في البلاد العربية. ولما كان الدبلوماسيون العرب بحكم عملهم واتصالاتهم يتواجدون في تلك المجتمعات فانهم يحاولون بقدر الامكان ان لايكونوا نشازا في تصرفاتهم ، الا اننا نرى بان عادة تقبيل ايادي السيدات تدخل ضمن العادات والتقاليد التي لاتلزم الدبلوماسي العربي باتباعها ، ولكن عليه ان يتخذ لنفسه مبدأ

في المجتمع الدبلوماسي لا يتغير ، فهو اما ان يجاري الغربيين في تلك العادة واما ان لا يمارسها ، وحجته معروفة وهي انها لاتتفق وتقاليد بلاده 0 وان عدم ممارسته لتلك العادة لاتعني بأي حال من الاحوال مساسا بالاحترام الذي يكنه للسيدات ويمكنه ان يستعيض عن تلك العادة بانحناء بسيره عند مصافحته للسيدات 0 ولايجوز تقبيل ايادي الانسات 0

11. اللغه الدبلوماسية Diplomatic Language

ان مصطلح اللغه الدبلوماسية في الواقع قد يعني ثلاثة مفاهيم متداخلة طالما كانت سببا في اثارة الالتباس والتشويش، ذلك ان بعضهم يعتقد بان اللغه الدبلوماسية هي المفاوضات وبعضهم يظن انها حل المنازعات الدولية وحتى ان بعضهم يعتقد بانها العمل السياسي ولكنها كما هو معلوم ذات علاقة بهذه المفاهيم غير انها تختلف اختلافا واضحا عنها (17:ص73-ص 76) 0

أ- ان المفهوم الاول للغة الدبلوماسية هو انها اللغه التي يتخاطب بها الدبلوماسيون او يتراسلون او يتفاوضون، وكانت اللاتينية خلال القرون الوسطى اللغه المعمول بها في سائر اوربا ولكن استطاعت الفرنسية ان تحل محلها في القرنين الثامن عشر والتاسع عشر والجزء الاول من القرن العشرين لغة اكثر البلاطات الاوربية واللغه الدبلوماسية السائدة، ولم يتيسر للانكليزية ان تتبوأ مكانه مماثله الا بعد الحرب العالميه الاولى، وخاصة خلال وفي اعقاب مؤتمر فرساي 1918 – اما الان فان اللغات الرسمية المعترف بها في هيئة الامم المتحدة فهي (الصينية- الفرنسية- الانكليزية- الروسية- الاسبانية) ويصح عد هذه اللغات الخمس اللغات الدبلوماسية الحديثة فيما يتعلق بالامم المتحدة ووكالاتها المختصة وما يتفرع عنها في لجان واعمال ومن الجدير بالذكر ان جهود الدول العربية افلحت في ادخال اللغه العربيه في اجهزة الامم المتحده(39: ص 98).

ب- وثاني مفاهيم اللغه الدبلوماسية ، الذي يعد الاهم والاعم يتعلق بالاسلوب اللبق الممتع في التعبير بلغة لطيفة ورقيقة عما تتطلبه معالجة قضية من القضايا الدولية 0

فالدبلوماسي الحاذق يستطيع بلغه لطيفة ورقيقة عما يتلمسه من حكومته بشأن قضية عصيبة تهمها دون اثارة الطرف الثاني واشعاره بما تهدف اليه حكومته من تهديد لقد ذكرنا تعريفا للدبلوماسية (انها استخدام الذكاء واللباقه في سير العلاقات الرسمية بين الحكومات الدول المستقلة) ولاشك في اننا نقدر اهمية الذكاء في العمل الدبلوماسي وفي غيره من الاعمال اليومية. اما اللياقة والذوق واللطف فهي ما سينصب عليها البحث، لانها اساس العمل الدبلوماسي.

ففي المحادثات الدبلوماسية اذا قال احدهم مثلا : (ان حكومته لاتستطيع الوقوف مكتوفة الايدي ازاء هذه القضية)0

فهو يعني ان حكومته (لاشك عازمة على التدخل)

My Government Can Not Remain In Different

اما اذا قال : (ان حكومته تنظر الى القضية بعين القلق)

Mycovernment views This Matter With Concern

فهو يريد القول ان حكومته (لاتنوي اتخاذ موقف متساهل منها) 0

وهكذا فان هذه التعابير تنطوي على تحذيرات للطرف الاخر ، دون استخدام لغة التهديد الصريح واذا ادرك الدبلوماسي ان لغة اللطف لم تفعل مفعولها فان بوسعه استخدام تعابير اكثر حزما وبنفس اللطف واللباقة 0

كأن يقول (ان حكومته تشعر بوجوب امعان النظر بموقفها من الموضوع)

My covernment Feel Bound Carefully to Reconsider its position

فهو يريد بذلك ان الصداقة القائمة بين البلدين قد تنقلب الى خصومة 0

ونسمع احيانا ان احد السفراء اعرب (عن اضطرار حكومته الى اعلان تحفظها ازاء قضية ما)

My Government feel obliged to formu late express reservation Regarding

فهو يعني ان حكومته (لاتسمح بموضوع مايدبره الطرف الثاني لتلك القضية)0

اما اذا قال :(ان حكومته تعد هذا العمل عملا لا وديا) This is An Unfrienoly Act

فهو انما ينقل (تلويحا بالحرب)0

واذا قال بانه (يرفض ان يكون مسؤول عن النتائج)

Hemust Decline To Be Responsible for the Consequences

فهو في الواقع (يستهدف اختلاق ظرف يقود الى الحرب)0

ومهما كانت اللغه رقيقة ولطيفة فانها لاتخفي ماتهدف له من اغراض 0 فلو ان سفيرا ابلغ الحكومة المضيفة (بان حكومته تطلب معرفة الجواب وحدد الساعة واليوم لذلك الطلب

My Government would like to get Areply Before Six o'clock Tomorrow

فانه انما (يقدم انذار باسم حكومته ، قد يكون وراءه اعلان الحرب)0

بمثل هذا الاسلوب يجري الحوار الدبلوماسي عند نشوب الازمة واستفحال خطرها وغالبا ما يرافق تلك المواقف مساع مشتركة او مساع تبذلها دولة ثالثة لمنع ازدياد تدهور الموقف 0

وقبل ان ننتقل الى المفهوم الثالث من مفاهيم اللغه الدبلوماسية ، نرى من المفيد ان نتوقف قليلا عند هذا الحد لنتذكر ان اللغه الدبلوماسية فقدت الكثير من مغزاها ، وما اتصف به اسلوبها الفذ بسبب التطور الذي رافق الدبلوماسية في ايامنا الحاضرة ، بحيث لم يعد السفير هو المحور الذي يستقطب النشاط الدبلوماسي ، ولعل العكس هو الاصح ، فقد اصبح السفير معتمدا الى حد بعيد على مايتلقاه من توجيهات وتوصيات مستمرة من وزير خارجيته، خصوصا وان العالم امسى اليوم صغيرا بفعل التطور العجيب في وسائل المواصلات بخلاف ماكان عليه في القرن التاسع عشر وما قبله ، حيث يكاد السفير يكون مطلق الصلاحية، وعلى بينه من الخط العام لسياسة بلاده ، فيتصرف وفقا لما يمليه ذلك الخط ، اما الان فقد اصبح بوسع السفير ان يرجع الى وزيره بالصغيرة والكبيرة ، وفضلا عن ذلك فان تشابك المصالح الدولية وتداخلها جردت السفير من عنصر الانفراد بالراي واتخاذ الموقف الذي يؤمن بانه يتمشى مع الخط العام لسياسة بلاده ، ومهما يكن من امر فان اللغه الدبلوماسية تظل ذات طابع مميز، ظاهره اللطف والذوق واللياقة وباطنه الحرص على مصلحة الوطن ودرء الخطر عنه.

جـ- ان المفهوم الثالث للغة الدبلوماسية (هو مجموعة المصطلحات التي تعد اساس القاموس الدبلوماسي والتي يستخدم اغلبها في حياتنا اليومية وفي اعمالها

الدبلوماسية) ان اغلب هذه المصطلحات يعود بالاصل الى اللاتينية والفرنسية والانكليزية وبالنظر لاهمية هذه المصطلحات ينبغي ان تكون المعرفة بها معرفة تامة ، لانها السلاح الذي يتسلح به الدبلوماسي 0 وهي بمثابة ادواته وعدة عمله.(38: ص99).

ومن بين هذه الاصطلاحات نشير الى بعض العبارات اللاتينية التي مازالت مستعملة في اللغة الدبلوماسية :

اولا – شرط الاستشارة (Ad Referendum)

اذا فوجيء الممثل الدبلوماسي باثارة قضية او عرض اقتراحات لم يتلق بشأنها تعليمات كافية فانه يعتذر مؤقتا عن الجواب ، او يقيد جوابه بشرط استشارة حكومته 0

ثانيا – تسوية مؤقته (Modus vivendi)

يطلق هذا الاصطلاح على الاتفاق المؤقت الذي يعقده الطرفان المتنازعان بانتظار ايجاد حل نهائي للنزاع القائم بينهما.

ثالثا – العقد شريعة المتعاقدين (Pacta suntservanda)

اي ان الدول ملزمة بالاتفاقيات التي تعقدها فيما بينها ، وبمليء ارادتها دون ضغط او اكراه.

وهناك بعض المصطلحات الفرنسية المستعملة في اللغه الدبلوماسية مثل :–

1– المساعي الحميدة (Bons offices)

يطلق هذا الاصطلاح على المساعي التي تبذلها احدى الدول لحل النزاع القائم بين دولتين.

وهي اقل درجة من الوساطة (Mediation)

2– المساعي (Demarches)

تطلق هذه الكلمة على مايبذله الممثل الدبلوماسي من زيارات واتصالات ونشاط رسمي لدى المسؤولين في الدولة المعتمد لديها لمباحثتهم في موضوع معين او للحصول على موافقتهم او تغير وجهة نظرهم في قضية معينة 00 الخ0

3- النقض (Denonciation)

تطلق هذه العبارة على ابلاغ انهاء مفعول المعاهدة من قبل دولة طرف فيها ، او لقرب انتهاء مدة العمل بها ، او لحدوث حالات طارئة تحول دون الاستمرار في تنفيذ احكامها 0

12- المراسلات الدبلوماسية Diplomtic correspondence

ان القاعدة العامة التي تتحكم في المراسلات والاتصالات الرسمية بين البعثة الدبلوماسية والدولة المضيفة هي ان كل اتصال يجب ان يجري باسم رئيس البعثة 0 وان الاتصالات جميعها تتم مع وزارة الخارجية او عن طريقها الا في حالة الملحقين المتخصصين الذين يجوز لهم الاتصال مباشرة مع الوزارات او الدوائر المعنية بعملهم ، كاتصال الملحق التجاري بوزارة التجارة او المالية ، والملحق الصحفي بوزارة الاعلام 00 الخ 0 على ان يكون موضوع الاتصال اعتياديا يتصل بالاعمال الروتينية ولا يتعلق بسياسة العمل ، فلا يجوز لهم مثلا البحث في التنسيق التجاري او الاعلامي او طرح مقترحات محددة لعقد معاهدة او اتفاقية، فهذا يتم عن طريق وزارة الخارجية وحدها 0 ويجوز الاتصال المباشر بغير وزارة الخارجية بعد الحصول على موافقة مسبقة 0 وحتى في هاتين الحالتين لايجوز الاتصال بالشعب والاقسام الفرعية في الوزارات او المؤسسات الحكومية دون علماو موافقة الوزير المختص او رئيس الدائرة الاعلى ، فلا يجوز مثلا لملحق ثقافي في بعثة دبلوماسية اجنبية الاتصال المباشر برئيس قسم احدى الكليات في الجامعة حول موضوع رسمي أو حتى القيام بزيارة رسمية الا عن طريق العميد ومعرفة رئيس الجامعة وكثيرا ماتفرض متطلبات الوظيفة على رئيس البعثة مقابلة وزير خارجية البلد المضيف شخصيا ، وجرت العادة – لمصلحة دولة الطرفين – على اعطاء الاولوية في جدول مواعيد الوزير اليومي للسفراء وتحديد موعد لمقابلتهم في أقرب فرصة ممكنة 0 ويتم طلب وتحديد الموعد بالهاتف 0 ويجب التاكد من ان هذه المقابلات هي للمسائل ذات الاهمية الخاصة 0 اما المسائل

الاقل اهمية فيمكن لرئيس البعثة او من ينوب عنه من اعضاء الهيئة الدبلوماسية ، بحثها مع الموظف المعني في وزارة الخارجية بعد تحديد موعد لمقابلته بالهاتف ايضا 0 ويجب على رئيس البعثة ، او الدبلوماسي، ان لا يطيل الحديث ، ويدخل في الموضوع مباشرة بعد تحية قصيرة موقرة ، ويختار العبارات الدقيقة المعبرة ، ثم يطلب السماح بالانصراف بمجرد انتهاء بحث ما جاء من اجله. هذا أهم ما يتعلق بالاتصالات الشفهية ، اما المراسلات التحريرية فيمكن ان تتم باحدى الطرائق الرئيسة الاتيه: (7:ص 10)

أ- **المذكرة الرسمية Offical note**

المذكرة الرسمية هي الطريقة المألوفة للمراسلة بين البعثة الدبلوماسية ووزارة الخارجية في الدولة المستقبلة 0 وتوجه بصيغة الشخص الثالث :-

((تهدي سفارة دولة قطر تحياتها لوزارة الخارجية العراقية وتو احاطتها علما بأن...))

وتذيل بتوقيع المرسل وختم السفارة، كما انها تطبع على الورق الرسمي للبعثة الذي يحمل شعار الدولة وعنوان البعثه 0

ب- المذكرة الشفهية NOTE VERDALE

وتستعمل لتوضيح او تاكيد بعض النقاط التي سبق ان اثيرت اثناء الاتصالات او الاحاديث الشخصية الشفهية، وتكتب بصيغة الشخص الثالث كذلك ، وشكلها العام وصياغتها هو شكل وصياغة المذكرة الرسمية 0

ج- المذكرة الرسمية بصيغة المتكلم Official nots in the first persone

وهي طريقة اقل رسمية للمخاطبة بين رئيس البعثة ووزير الخارجية ، او بين احد اعضاء البعثة واحد موظفي وزارة الخارجية (حيث لايجوز لاعضاء البعثه مخاطبة الوزير) ويكتب هذا

النوع من المذكرات بصيغة المتكلم (لي الشرف أو يسعدني.. واسمحوا لي ان اعبر عن تقديري...) واذا كانت علاقة السفير بوزير الخارجية علاقة حمية تتعدى حدود الوظيفة الرسمية، كأن يكونا منتميين لناد رياضي او اجتماعي واحد يتقابلان فيه ويشتركان في فعاليته فلا بأس من مخاطبة الوزير بعبارة (عزيزي الوزير) بدلا من معالي او سعادة الوزير، وانهاء الرسالة بعبارة (المخلص Yours sincerely) بدلا عن (وانتهز الفرصة لاعرب لمعاليكم عن فائق تقديري واحترامي)0

اما الرسالة بين أحد اعضاء البعثة واحد موظفي وزارة الخارجية فتبدأ كقاعدة عامة بعبارة عزيزي فلان (اسم المرسل له) وتنتهي بعبارة (المخلص) وتحتها اسم المرسل 0

د- المذكرة Aide memoire

عند مقابلة رئيس البعثة لوزير الخارجية الدولة المعتمد لديها لطلب بعض الايضاحات او لبحث قضية تهم دولته او لتقديم اقتراح معين ، فانه يترك وراءه مذكرة بخلاصة مادار بينهما لتجنب اي شك يمكن ان يثار حول الغرض من الزيارة ولتوثيق الحديث الشفهي. وتكتب المذكرة على ورقة عادية غير موقعة ليس فيها اسم السفارة ولا عنوانها، لكي تحتوي في اولها على عبارة (مذكرة) وتذيل في اخرها بالتاريخ فقط 0

وهناك طريقة اخرى اقل رسمية من المذكرة ليس فيها اسم السفارة ولا تاريخ المقابلة ولا توقيع السفير ولا تحتوي على عبارة مذكرة في اولها 0 والفكرة وراء هذا النوع من المراسلات هي انه يمكن انكار مصدرها عند الضرورة وتسمى(Bout Depapier)

هـ - رفض المذكرة

اذا وجدت وزارة الخارجية ان مذكرة او رسالة تسلمتها من حكومة دولة اخرى مهينة لها بأية صورة فيمكنها رفض تسلمها على الرغم من تسلمها لها والاطلاع على فحواها. وفي هذه الحالة تستدعي الوزارة (أو وزير الخارجية اذا كان الامر جديا) رئيس البعثه وتعيد له الوثيقة بعد اعلامه بانها مرفوضة.

كلمة لابد منها

في نهاية هذا الفصل لابد من التذكير بالدور الذي قام به العرب في تأسيس فن المراسلات الدبلوماسية ، وبالذات في عهد الرسول الكريم محمد (ص)، فعلى الرغم من ان النبي محمد (ص) قد استخدم الرسل في الاتصال بالملوك والامراء الا انه كان يزودهم برسائل (مذكرات) واتخذ لهذا الغرض اكثر من ثلاثين كاتبا يملي عليهم مراسلاته بدون تغيير. لان كلامه نبوة لا يجوز اجراء الحذف او التغيير عليه، كما أتخذالنبي محمد (ص) أمين سر يقرأ له الرسائل التي ترد اليه من الملوك والامراء 0

وقد استخدم النبي محمد (ص) في كتابة الرسائل اسلوبا معينا في مخاطبة الملوك والامراء كما هو متبع في كتابة المذكرات الدبلوماسية بين الدول والبعثات الدبلوماسية المعتمدة لديها في الوقت الحاضر ، حيث كان عليه السلام يبدأ رسالته بتعريف شخصيته الى المرسل اليه ، ويعقبها بالسلام ، ثم الغرض من الرسالة باسلوب لايخلو من مظاهر الود والاحترام والمجاملة ، ثم تنتهي الرسالة بالسلام 0 حيث كان لهذا الاسلوب ابلغ الاثر في اسلام العديد من الملوك والامراء وقد كان النبي محمد (ص) لا يوقع الرسائل التي يبعث بها الى الملوك والامراء، انما يقوم بختمها بختمه الخاص الذي يتضمن عبارة (محمد رسول الله).

وقد جرى العرف الدبلوماسي في الوقت الحاضر على ان المذكرات الدبلوماسية المتبادلة بين وزارة الخارجية والبعثات الدبلوماسية المعتمدة لديها لاتوقع كما هو الحال بالنسبة للكتب الرسمية، انما تختم المذكرة الدبلوماسية بختم خاص، غالبا ما يكون هذا الختم شعار الدولة.(37:ص76)0

13- الالقاب الرسمية في الوقت الحاضر (59: ص 169)

أ- لقب الملوك والاباطرة	صاحب الجلالة
ب- زوجات الملوك والاباطرة	صاحبة الجلالة
جـ- لقب ولي العهد والامراء	حضرة صاحب السمو الملكي أو الامبراطوري ولي العهد

د- لقب البابا	قداسة البابا
هـ - لقب رئيس الجمهورية	فخامة الرئيس او سيادة الرئيس0
و- زوجة رئيس الجمهورية	حرم فخامة الرئيس (في بعض البلدان العربية) حرم سيادة الرئيس – السيدة الاولى)0
ز- لقب رئيس مجلس الوزراء	دولة الرئيس (في بعض البلدان العربية) سيادة رئيس مجلس الوزراء – سيادة الرئيس – سيادة رئيس الحكومة
ح- لقب الوزراء	معالي الوزير (في لبنان والاردن) سيادة الوزير او السيد الوزير في باقي البلدان العربية)
ط - لقب وزير الخارجية	رئيس الدبلوماسية والبلد بعدها 0
ي- لقب السفراء والوزراء المفوضين	سعادة السفير او سعادة الوزير المفوض 0
ك- لقب السفير البابوي	صاحب السعادة
ل- لقب القائم بالاعمال	السيد القائم بالاعمال
م- لقب فوق العادة	فوق العادة
ق- لقب مطلق الصلاحية	مطلق الصلاحية

الالقاب بالانكليزية

- لقب الملوك والاباطرة Your magesty
- لقب السفراء والوزراء المفوضين His Excellency
- لقب فوق العادة Extraordinary
- لقب مطلق الصلاحية Plenipotentiary

اسئلة الفصل التاسع

س1 : ناقش العبارة الاتيه : (الدبلوماسية علم وفن وذوق)0

س2 : تكلم عن البعثات الدبلوماسية من حيث :

أ- انواعها ب- مهماتها ج- موظفوها 0

س3 : مالمقصود بما يأتي ؟

القنصلية – الاستمزاج – المفوضيات السامية

س4: ماالواجبات التي تقوم بها زوجة السفير عند اقامة احدى الحفلات الرسمية ؟

س5: عدد مفاهيم اللغه الدبلوماسية ، ثم أشرح المقصود بالمفهوم الثاني 0

س6: مالمقصود بالعبارات الدبلوماسية الاتيه التي يقولها أحد السفراء في جلسة مباحثات؟

أ – (ا، حكومته تشعر بوجوب أمعان النظر بموقفها من الموضوع)

ب-(ان حكومته تعد هذا العمل عملا لا وديا)0

ج- (يرفض ان يكون مسؤولا عن النتائج)0

س7 : ماانواع المراسلات الدبلوماسية ؟ عددها ، ثم أشرح أثنين منها بأختصار 0

المصادر والتعليقات

1- البكري ، عدنان ، ***العلاقات الدبلوماسية والقنصلية*** ، 1985 0

2- ابو هيف ، علي صادق ، ***القانون الدبلوماسي*** ، 1975 0

3- الحصري ، سلوى ، ***الدبلوماسية والاتكيت*** ، مصدر سابق 0

4- الفتلاوي ، سهيل حسين ، ***تطور الدبلوماسية*** عند العرب ، مصدر سابق 0

5- فوق العادة ، سموحي ، ***الدبلوماسية الحديثة*** ، مصدر سابق 0

6- الهداوي ، عبد الجبار ، الوجيز في التعامل الدبلوماسي ، مصدر سابق 0

الجوانب التطبيقية

تعرض نماذج مختلفة من المراسلات الدبلوماسية ، كذلك تدريب الطالبات على ماورد في مراسم الزيارات والاستقبال وتدريب الطلبة عموما على تنظيم بطاقات الزيارة 0



- صفات المرافقين باعمال الدلالة
- مراسم المرافقة والدلالة والترجمة
- مراسم استخدام الهاتف وتنظيم المقابلات
- تنظيم المقابلات
- سجل المراسم وكيفية استخامه
- المراسم المتبعة في المجتمعات الاخرى
- الاسئلة
- المصادر والتعليقات

الفصل العاشر

- المرافقة والدلالة والترجمة -

تعد مرافقة الوفود الزائرة الى البلاد لحضور المؤتمرات أو الاحتفالات الرسمية او للسياحة وما الى ذلك من اعمال ادارة المراسم الرئيسة، بالنظر لاهميتها، لانه عن طريق المرافقة والقيام باعمال الارشاد والدلالة والترجمة، يستطيع العاملون في ادارة المراسم القيام بالاتصالات الناجحة، وتحقيق الصلات والتفاعلات والعلاقات الاجتماعية مع الاخرين، خصوصا الاجانب منهم. فالمرافقون هم المراة التي تعكس اخلاق البلاد وعادات اهله وتقاليدهم، وحسن استقبالهم للضيوف، كذلك في اطلاع الاخرين على معالم البلاد السياحية، ما يحقق الدعاية والاعلام المطلوب لنشر سمعة البلد في الخارج. لذلك يتطلب في العاملين بأمور المرافقة او الدلالة مجموعة من الصفات.

1.صفات المرافقين والقائمين باعمال الدلالة(66:ص41-ص42)

أ- إجادة إحدى اللغات الأجنبية للتفاهم بها مع الوفود إضافة إلى اللغة ألام.

ب- معرفة تامة بالقوانين والأنظمة واللوائح القانونية، مثل قانون المرور وتعليماته كذلك معرفة تامة بأمور السياحة وان يكون على علاقة بالعاملين بها.

جـ- ان تكون له علاقة بموظفي الكمارك ونقاط الحدود والمطارات والعاملين في الفنادق والمطاعم وكل ما يتعلق بتعليمات وقوانين هذه الجهات.

د- معرفة الاماكن المسموح بزيارتها والاطلاع عليها والتقاط الصور لها والاماكن الممنوعة الارتياد لاسباب امنية او اية اسباب اخرى.

هـ- معرفة الامور المالية واسعار تصريف العملات الاجنبية كذلك معرفة بالمصارف والتعامل مع موظفيها وانظمتها.

و- معرفة الامور الاعلامية الخاصة باهداف الزيارة، خاصة ما يتعلق بالاماكن الاثارية والدينية وحتى الطبيعية لما يتمتع به بلدنا من مقومات سياحية كبيرة 0

ز- ومن الضروري ان يلم المرافقون بأصول التعامل والبروتوكول والاتكيت لامكانية التعامل خلاله مع اعضاء الوفود الاجنبية.

ح- معرفة بالسلوك الانساني ودوافعه وكيفية التعامل والاطلاع على معطيات العلوم السلوكية والادارية والتاريخية الى اخره لانه من خلال عمله يتعامل مع جملة من الجنسيات والاعمار والمستويات الثقافية والاجتماعية والعلمية.

ط- الاعتناء بالمظهر الخارجي للمرافق والاناقة ضرورية ولكن من غير مغالاة، وان يتمتع المرافق بشخصية قادرة على مواجهة المشاكل بروحية عالية كذلك ان يحسن التصرف في معالجة المشكلات.

ي- ان تكون له القدرة على ادراك التصرفات الشخصية من خلال ملاحظة سلوك اعضاء الوفود و الاسئلة التي يطرحونها على المرافق، وان يتمتع بالكتمان ويحافظ على الاسرار الخاصة بالدولة وعدم البوح بما يعرفه او يعطي المعلومات السرية بشكل غير مباشر خصوصا للوفود الاجنبية.

ك- التمتع بالامانة والعفة والترفع عن الامور الدنيوية اليسيرة (الصغيرة). وان يظهر المرافق امام الوفود الاجنبية بشخصية تحمل نوعا من الكبرياء اي عدم التهافت على الحاجات المختلفة التي قد تكون بحوزة اعضاء الوفود لان ذلك يقلل من الهيبة ويجعل المرافق بمستوى المتسول اما المقابل فيكون بمستوى المتفضل، ويجب ان يظهر المرافق بمظهر الكريم القادر على منح كل شيء لضيوفه، وعليه ان يتذكر انه يمثل بلده ولايمثل نفسه حسب 0

2. مراسم المرافقة والدلالة والترجمة

أ- يتم اعلام دائرة المراسم بموعد وصول الوفد او الضيف ويكون ذلك في اليوم والتاريخ والساعة.

ب- ينسب موظف لمرافقة الضيف، ويقوم هذا الموظف حال تنسيبه بالاطلاع على برنامج الزيارة.

ج- على الموظف القائم باعمال المرافقة والدلالة او الترجمة، ان يعرف فيما اذا كان هذا الزائر قد حضر الى البلاد في زيارة سابقة، فاذا تحقق عنده ذلك، يقوم المرافق بالاتصال بقسم المعلومات في دائرة المراسم، ليدرس وعلى الفور التقارير السابقة المرفوعة من زملائه السابقين الذين رافقوا هذا الضيف ليأخذ فكرة مسبقة عنه وحتى يستفيد من ذلك في كيفية التعامل معه.

د- في حالة وصول الضيف فأما ان يستقبله المرافق عند الحدود اذا كان ضيفا مهما او يذهب اليه في مكان ضيافته او إقامته.

هـ- عند الذهاب الى الفندق لملاقاة الضيف، يجب على المرافق الاتصال بالضيف من داخل الفندق هاتفيا في غرفته ولا يجوز صعود المرافق الى الغرفه الخاصه بالضيف.

و- ينتظر المرافق في صالة الانتظار في الفندق ليستعد لمقابلة الضيف، وبعد ان يحضر الضيف، يصافحه المرافق ويرحب به ويعلمه عن أسمه والجهة التي يمثلها.(ويلاحظ ضرورة سرعة الاتصال بالضيف عند وصوله حتى لايشعر بانه مهمل)0

ز- بعد المجاملة والترحيب والتعارف، يطلب المرافق من الضيف ان يطلعه على مايريد اضافة الى برنامج الزيارة المعد مسبقا. وفي هذا المجال من الضروري دائما ان يحمل المرافق معه دفترا خاصا لتسجيل الملاحظات.

ح- يقوم المرافق بعد ذلك بكتابة البرنامج إضافة للبرنامج المعد سابقا، وحسب اللغة المستخدمة ويقدم البرنامج الى الجهات المختصة، ويخبر الضيف انه سوف يقدم له الإجابة على ما أراده والمذكور في البرنامج خلال وقت مناسب.

ط- إذا أراد الزائر القيام بمقابلات للمسؤولين تتم مفاتحة الجهات المختصة للحصول على المواعيد المقررة، وفي أثناء انتظار الإجابة على فقارات البرنامج أو المواعيد يتم القيام بجولات عامة وزيارات للأماكن السياحية والاثارية.

ي- ويكون المرافق على اتصال دائم بالوزارة لغرض معرفة الإجابات ومتابعة الحصول عليها. وفي كل الأعمال التي يقوم بها المرافق واللقاءات التي يحققها مع الضيف، يجب أن يكون الحس الأمني عنده بأعلى درجاته، بحيث يتعرف على نفسيته من خلال الأسئلة التي يطرحها الزائر وهل هي أسئلة استفزازية أو هادئة؟ وهل هو متعاطف مع قضايا بلد المرافق أو غير متعاطف .

ك- في حالة الاعتذار عن مقابلته، يجب على المرافق إلا يقول له ذلك بصورة مباشرة، بل يشير إلى انشغال المسؤول وازدحام وقته أو لسفره في مكان آخر من البلاد أي خلاصة القول يعطي المرافق أسباباً منطقية لهذا الاعتذار ويكون ذلك حتى سفر الزائر .

ل- على المرافق أن يعرف مزاج الضيف، ويكون ذلك بعد الجلوس معه، وتمحص أسئلته ويعتمد هذا بالطبع وكما ذكرنا على الثقافة التي يمتلكها موظف المراسم ومعرفته بالسلوك الإنساني والدوافع الإنسانية .

م- إذا سئل المرافق من قبل الزائر يحب أن يتوخى الحذر في الإجابة، وأن تكون الإجابات قصيرة ووافية، ولا يتكلم بأشياء غير مطلوبة معرفتها، وإذا سئل سؤلاً سياسياً فتكون الإجابة عليه بحسب ما مطروح في وسائل الإعلام والصحف المحلية .

ن- يسأل الضيف أحياناً أسئلة سياسية أو اقتصادية وغالباً ما تكون ذات الأسئلة التي قدمها للمسؤولين بقصد الإجابة، ليعرف مدى الفارق بين أجابه المسؤول وأجابه المرافق وهذا ما يتطلب من العاملين في المراسم الإطلاع على أراء المسؤولين ويكون ذلك بطريقة لبقة وذكية ومهنية للخروج من بعض المآزق. وعموماً فان الاستماع يجب أن يكون أكثر من الكلام بالنسبة إلى المرافق .

ع_ لا يحمل المرافقون معهم أثناء مرافقه الوفود الوثائق المهمة خشية إطلاعهم عليها.

ف- على المرافق أن يتحدث بهدوء، ويكون لطيفاً في المجاملة مع الضيوف. ولا يكون عصبياً حتى لو أثاره الضيف، لأن بعض الضيوف يحاول استفزاز المرافق حتى

يعرف من خلال عصبيته بعض المعلومات (لأن للسر نافذتين السكر والغضب) كما قالت العرب .

ص- القيام بأعمال الدلالة والترجمة تحتاج من المرافق الإطلاع على حضارة بلده وتاريخية ومعرفة بالأماكن المهمة وما يتصل بها، فلو سئل الضيف عن تاريخ بناء المدرسة المستنصرية . مثلاً فلا يجوز أن يسكت المرافق أو المترجم. وهذا ما يؤكد دور الثقافة وسعة الإطلاع على مختلف الأمور، فحتى لو لم يكن المترجم فناناً أو شاعراً فلا بد له من معرفة بالأدب والشعر، وفن النحت والسيراميك، والفنون الموسيقية أي أن يعرف شيئاً عن كل شيء بمثل ما يعرف كل شيء عن موضوع اختصاصه الأسس .

على المرافق أن يعرف الهدف الحقيقي من الزيارة ويكون ذلك من خلال تحليل أسئلة الضيف وتحركاته والعلاقات التي يقوم بها .

ض- بعد انتهاء برنامج الزيارة، يقوم موظف المراسم المرافق بأعداد تقرير الزيارة ليشمل ما يأتي:

أولاً- استمارة المعلومات عن الضيف .

ثانياً- كتابة الفقرات المنفذة من البرنامج .

ثالثاً- ذكر الفقرات غير المنفذة من البرنامج .

رابعاً- ذكر السلبيات التي رافقت تطبيق البرنامج، مثل عدم إتمام المقابلات مع بعض المسؤولين .

خامساً- وأخيراً فان أهم شيء يذكر في تقرير الزيارة هو الانطباعات التي تكونت لدى المرافق عن الزائر من خلال تحليل شخصيته وسلوكه بموجب المعايشة معه وفي ضوء ذلك من الممكن إدامة الصلة مع هذا الضيف ودعوته مجدداً لزيارة البلاد إذا كانت زياراته فيها خدمة للوطن. أو التوجيه برفض زياراته المقبلة للبلاد .

3. مراسم استخدام الهاتف وتنظيم المقابلات :

يعد الاتصال الهاتفي من أهم لخدمات التي أنتجها لنا العلم الحديث، والتي أصبح لها أكبر الأثر في تسهيل الاتصال بين الأفراد والجماعات، وأصبح هذا الاتصال عنصراً رئيساً من عناصر التنظيم الإداري، سواء في المؤسسات الحكومية أو الخاصة .

إن الاتصال الهاتفي على العكس من الاتصال عن طريق الرسائل المكتوبة فهو يعطي الفرصة للنقاش والأخذ والرد، ويتميز بامتلاك عنصر السرعة الذي يعد إحدى السمات المميزة لعالم اليوم، وعلى الرغم من اختراع الوسائل المتعددة والمتنوعة الخاصة بكتابة الرسائل إلا أن الاتصال الهاتفي مازال هو أهم عامل في سرعة الاتصال، ومازال الهاتف هو سيد الاتصالات.

أ- آداب الاتصال الهاتفي (13:ص175-ص179)

لما كان الهاتف من أهم الأجهزة التي أصبح لها أكبر الأثر في تسهيل الاتصال والتعامل بين المؤسسات، فلا شك في أن معرفة السكرتير لبعض القواعد الأساسية عند استعمال الهاتف أمر ضروري، وفيما يأتي أهم هذه القواعد:.

أولاً- ضع الهاتف في الناحية اليسرى من مكتبك، ليسهل عليك تناوله باليد اليسرى، وذلك حتى تتمكن من استعمال اليد اليمنى في كتابة أية بيانات أو إثبات أية ملحوظات .

ثانياً- تأكد من وجود سماعة الهاتف في مكانها الصحيح في حالة عدم استعماله . وذلك حتى يمكن أن يتصل بك الآخرون .

ثالثاً- احتفظ . دائماً . بأحدث دليل أصدرته الجهات المختصة، واحتفظ لنفسك بدليل خاص لأكثر أرقام الهاتف استعملاً في المؤسسة التي تعمل بها .

رابعاً- كن على علم بطريقة أجراء المكالمات الخارجية، وذلك بمراجعتك لأحدث تعليمات دائرة الهاتف .

خامساً- سجل المكالمات التي تأتي في حالة غياب مديرك، ذاكراً اسم المتحدث ورقم هاتفه، ووقت اتصاله، والغرض من المكالمة .

سادساً- كن على علم بمكان وجود مديرك في حالة غيابه، كي تتمكن من الاتصال به في الحالات الاضطرارية .

سابعاً– إذا كان هناك أكثر من جهاز للهاتف على مكتبك، وطلبت لمحادثتين في وقت واحد، فيراعى الاعتذار . بلباقة وكياسة . من إحداهما، لحين الانتهاء من الأخرى، مع أخذ شخصية المتحدث بعين الاعتبار .

ثامناً– لا تشجع أصدقائك على الاتصال بك في عملك، لأن ذلك يضيع الكثير من الوقت . كما يعطل الهاتف عن أن يلبي نداءات أكثر ما تكون في صالح العمل.

تاسعاً– ضع في اعتبارك دائماً أنك لا تمثل نفسك، وإنما تمثل مديرك وتمثل المؤسسة التي تعمل بها فأنت في الواقع صورتها والمتحدث باسمها ومن ثم، يجب عليك أن تكون في أسلوب حديثك في الهاتف أحسن معلن عنها، ولا بد من معالجة الموضوعات التي تسمع في الهاتف بنفس السرية التامة التي يعالج بها السكرتير محتويات أية مراسلات أخرى .

ب– عند طلب الاتصال بالآخرين

أولاً– تأكد من صحة الرقم، وذلك بالرجوع دائما الى أحدث الأدلة التي تصدرها الجهات المختلفة، واذا أخطأت في الرقم، فبادر باعتذار فورا لمحدثك.

ثانياً– قلل من محادثتك الشخصية الى حد ممكن، فالهاتف وضع لصالح العمل وليس للثرثرة مع الأصدقاء والأحباب.

ثالثاً– تحدث الى الآخرين بالطريقة التي تحب ان يتبعها معك في حديثه، ومن المرغوب فيه في هذا المجال . ان يكون صوتك رخيما متوسطا ليس عالياً ولا منخفضاً، ويجب التركيز على الحروف الساكنة.

رابعاً– أعط من اتصلت به هاتفيا مهلة حتى يصل الى الهاتف، ولا تعد السماعة الى مكنها الا بعد ان يدق جرس الهاتف حوالي ست مرات.

خامساً– تكلم في السماعة لا حولها، والوضع الصحيح هو ان يكون فمك قريبا من البوق، بحيث يتجه صوتك الى البوق نفسه . لا حوله.

سادساً– لا تغضب أثناء الحديث . مهما كانت الأسباب . بل كن مرحاً على الدوام، لأن انفعالاتك تنقل نبرات صوتك الى محدثك، وإياك ان تعيد السماعة الى مكانها بطريقة تدل على الغضب لأن ذلك يترك اثراً سيئاً في نفس محدثك، ولا تهمل في وضع السماعة بمكانها الصحيح من الإله.

سابعاً– التزام الايجاز . بقدر الامكان . ولكن بطريقة مهذبة، لا تشعر محدثك انك تريد ان تنتهي المكالمة بأية طريقة، وأنهها ان طالت كما لا ينبغي . بوعد لمتابعة

الموضوع او تقديم الشكر على المعلومات ولكن كل ذلك بمنتهي اللطف والكياسة.

ثامناً- عود نفسك ان تعزز مكالمتك الهاتفية الرسمية برسائل مكتوبة- ان كان الأمر يحتاج الى ذلك.

ج- عند الرد على الآخرين

اولاً- أجب على الاتصالات الهاتفية فوراً وبصوت مسموع وبروح مرحة.

ثانياً- أذكر اسمك، او اسم المكتب الذي تمثله وذلك بمجرد رفع السماعة اذ ان ذلك سيحمل المتحدث على الإجابة بالمثل.

ثالثاً- ابتعد . قدر الامكان . عن التحايا الكثيرة والترحيبات المبالغ فيها، والسؤال عن الصحة والأحوال، بل ان تحية قصيرة مثل (صباح الخير . مكتب وكيل وزارة المواصلات) فيها الكفاية.

رابعاً- أصغ الى محدثك جيدا. وان كنت في غرفة كثيرة الضوضاء، فضع يدك على بوق السماعة اثناء اصغائك، حتى لا تصل الضوضاء الى الطرف الاخر على الهاتف.

خامساً- اجب على ما يطلب منك بدقة ووضوح وحذر، مستعملا في ذلك فطنتك وذكائك.

سادساً- لا تحول المكالمات الى مديرك الا عندما ترى ذلك ضرورياً، واتبع تعليمات المدير بهذا الشأن.

سابعاً- المتحدث . أي طالب المحادثة – هو الذي ينهي المحادثة عادة. فأترك ذلك له ويجب ان لا تقل عبارة الانتهاء . عن عبارة الابتداء بلطفها ورقتها.

ثامناً- ربما تحتاج في بعض الأحيان الى تدوين بعض المحادثات واليك أنموذجا يفيدك في ذلك:

معهد الادارة/ الرصافة

التاريخ ــ **الوقت ــ**

المتحدث ــ **عنوانه ــ**

وظيفته ــ **رقم هاتفه ــ**

نص الرسالة

0000000000000000000000000000000000000
0000000000000000000000000000000000000
0000000000000000000000000000000000000

متلقي الرسالة

شكل رقم (30)

أنموذج لتدوين بعض الملاحظات

(المصدر، حسب الله، سيد، السكرتير والأعمال المكتبية، ص179)

7. نصائح في طريقة التحدث بالهاتف

أ- لا تقل : هلو . من حضرتك ⟵ لا داعي لهذة المقدمات بل عرف نفسك فورا.

ب- لا تقل : لم يحضر بعد ⟵ بل قل: أمن الممكن ترك رسالة أبلغها، او تطلب اليه ان يتصل بسيادتك.

ج- لا تقل: انه غير موجود حالياً بالمكتب او انه مشغول. ⟵ بل قل: انه في اجتماع، هل أطلب اليه ان يتصل بسيادتك بعد انتهاء الاجتماع.

د- لا تقل: انتظر حتى أحضر ورقة وقلماً. ⟵ بل قل: لحظة واحدة من فضلك.

هـ-لا تقل: ليس هذا من اختصاصي ⟵ بل قل: يؤسفني ان سيادتك اتصلت بالمكتب غير المختص أيمكنك ان تتصل برقم ....

و- لا تقل: أخبره ان يتصل بي ..... ⟵ بل قل: ارجو ان تخبر سيادته ان يتصل بي في رقم رقم ......

ز- لا تقل: انه في اجازة ⟵ بل قل انه على سفر، أيمكن لشخص أخر ان يجيب سيادتك.

⟵

ح- لا تقل: انتظر على الهاتف حتى احضر لك البيانات المطلوبة.	بل قل يتطلب احضار البيانات التي تطلبها سيادتك بضع دقائق أتنتظر على الهاتف، ام اطلب سيادتك بعد اعدادها.

8. تنظيم المقابلات

ان حسن استقبال الزائرين ولطف معاملاتهم يعد جزءا مهما من ادارة المراسم والعلاقات العامة الطيبة. ويمكن القول ان من ابرز اعمال العاملين في ادارة المراسم واعمال السكرتارية هو استقبال الوفود والزائرين الذين يترددون على المنظمة المعنية. ومن الطبيعي ان النجاح في هذه المهمة له اثر كبير في تدعيم الصلات الطيبة بين الآخرين والمؤسسة المعنية، الأمر الذي يعود على المؤسسة او الهيئة بنفع كبير، لذلك فإن العاملين في ادارة المراسم يجب ان يكونوا ممن يجيدون التعامل مع مختلف الاشخاص،وان يكون الموظف المعني بشوشا هادئ الاعصاب دائما، يمكنه معالجة الامور بحكمة وكياسة، وان يكون ممن يعرفون أسس العلاقات العامة ودوافع السلوك الانساني حتى يستطيع ان يعامل كل شخصية بما يتلاءم مع طبيعتها، وبصفة عامة يكون من الاشخاص سريعي التصرف، حادي الذكاء، يمتاز بصدق الفراسة والفطنة.

أ- معلومات عامة:(13:ص27).

ان الالمام بالقواعد الرئيسة لآداب السلوك، والبراعة في كيفية ارضاء الجميع عن طريق اشعار كل منهم انك في خدمته، واللباقة مع التواضع، وهدوء الأعصاب واجادة التعامل مع الحليم وسريع الغضب. كل هذه عوامل تساعد كثيرا في هذا المجال كذلك حاول من خبرتك بطباع رئيسك، ومعرفتك لظروف العمل . ان تعرف أي الاشخاص يرغب رئيسك في مقابلتهم، وأيهم يحبذ احالتهم الى مساعديه، ومن الضروري ان تحاول ان تتعرف على الزائر- ان كنت لا تعرفه – هل هو مراجع، او صديق، او صحفي؟ ومن الممكن ان يفيدك استعمال الانموذج الآتي:.

وزارة الثقافة
مكتب الوزير
اسم الزائر ـــ
الوظيفة ـــ
سبب الزيارة ـــ
التاريخ ـــ

شكل رقم (31)

أنموذج لتنظيم الزيارات

(المصدر، حسب الله، سيد، السكرتير، ص27)

واليك بعض الارشادات المفيدة في هذا الجانب:.

اولاً– احتفظ لنفسك بسجل يحوي معلومات مناسبة عن الزوار والمراجعين الذين تتكرر زيارتهم. ربما يفيد في المستقبل. ومن الممكن ان يكون هذا السجل على شكل بطاقات مرتبة هجائيا، وثبت بها تواريخ المقابلات، وبعض الإرشادات التي يدلي بها الرئيس، والتي ربما تساعد في كيفية معاملة هذا الزائر مستقبلا، ومن المهم ان تراجع مثل هذه البطاقات باستمرار، وذلك لتجديد بعض المعلومات واستبعاد ما لم يعد هناك حاجة له.

ثانياً– حاول بقدر الإمكان – تحديد مدة المقابلة اولا. وساعد رئيسك على انهاء المقابلة التي تشعر انها طالت، وليكن بطريقة غير محرجة تتفق عليها مع رئيسك.

ثالثاً– لا تشغل وقت رئيسك إلا بالمقابلات الضرورية، ووجه الباقي الى ذوي الاختصاص وارشد المراجع الى الشخص المسؤول، وحاول ان تسهل له مهمته بتحديد موعد له – ان رأيت ذلك ممكنا.

رابعاً– اذا رفضت السماح لزائر بمقابلة الرئيس، فليكن ذلك بلباقة وعليك ابداء الاسباب ان كان ذلك ممكن.

خامساً- لاحظ دائما نظافة غرفة الانتظار، او غرفتك ان كانت معدة لانتظار الزوار وتأكد انها مزودة بالمقاعد المريحة الكافية ووسائل التهوية والصحف والمجلات الخاصة باليوم.

سادساً- ابدأ يومك- دائما بأن تقدم لرئيسك قائمة بمواعيده المحددة سابقا، وحضر ما يلزم لتلك المقابلات من اوراق وملفات ومستندات وذلك حتى يرتب الرئيس عمله في ضوء ذلك.

ب- انواع الزوار (13:ص28)

اولاً- زائرون موظفون بنفس المنظمة

(1)- ضع في اعتبارك ان مديرك على استعداد - في أي وقت- لمقابلة من هم في مركزه، او من الذين اعلى مستوى منه من العاملين بنفس المنظمة، او الذين يعملون في منظمات اخرى، طالما كان سبب الزيارة في صالح العمل.

(2)- حاول ان تخبر بقية موظفي المنظمة بضرورة ان يتصلوا بك هاتفيا قبل اية زيارة للمدير ليتعرفوا منك على إمكانية ذلك، وليكن ذلك بلباقة وعدم إحراج.

ثانيا- زائرون من خارج المؤسسة

(1)- ان كان الزائر قد حصل على موعد سابق فأتمم المقابلة فورا ان حضر الزائر في الوقت المحدد، وكان المدير مستعد لمقابلته وإلا فأطلب منه بلباقة الانتظار بعض الوقت، وأعمل على راحته طوال مدة الانتظار.

(2)- ان دعت الضرورة الى الغاء موعد سابق، فيجب عليك- مع الغاء الموعد- ان تحدد موعدا جديدا للمقابلة او الزيارة. ويجب ان يكون ذلك قبل حلول الموعد الملغي بوقت كاف. أما اذا حدثت ضرورة الإلغاء أثناء وجود الزائر في غرفة الانتظار، فيجب عليك ان تتصرف بكل لباقة موضحا الظرف الطارئ الذي حال دون إتمام المقابلة، طالبا منه تحديد أي موعد أخر يناسبه لاتمام المقابلة او الزيارة.

(3)- ان لم يكن هناك موعد سابق، فتصرف في حدود النظام الذي وضعه المدير وذلك حسب أهمية الزيارة وغرضها ووقت المدير فربما تستطيع ان تنوب عنه في اتمام موضوع المقابلة او تحدد له موعدا لاحقا، او تستشير مديرك.

(4) ان كان الزائر صحفيا-يفضل ان يكون هناك موعد سابق. اما اذا كانت الحالة خلاف ذلك فأرجع الى تعليمات مديرك بهذا الشأن.

(5)- ان كان الزائر طالبا لوظيفة، فعرفه بالقسم المختص، او حدد له موعدا لمقابلة المدير ان كان الرئيس يرغب في ذلك.

ثالثا- أقارب وأصدقاء المدير

(1)- نظرا لحساسية العلاقة التي ربما تربط المدير بأقاربه وأصدقائه، فمن الأفضل ان تتفق مع رئيسك مقدما على كيفية معالجة هذا النوع من الزيارات.

(2)- راع اللباقة والكياسة الى ابعد الحدود عند معالجة منع زيارة من هذا النوع وكن رقيقا ومؤدبا وصادقا عند تقديمك الأعذار لعدم إمكانية المدير اتمام المقابلة او الزيارة.

(3)- قدم خدماتك لتسهيل مهمة القريب او الصديق ان كان هذا ممكنا وذلك حسب إمكانياتك.

11.سجل المراسم وكيفية استخدامه:(19:ص19)

يهيأ سجل المراسم ويسمى أحيانا سجل التشريفات في رئاسة الدولة للأغراض الآتية:.

أ- تسجيل التهاني بمناسبة اعتلاء رئيس الدولة سدة العرش (اذا كان ملكا) او تسنمه رئاسة الدولة (اذا كان رئيس دولة او رئيس جمهورية).

ب- بمناسبة العيد القومي او احد الاعياد الدينية الرئيسة او بسبب شفاء رئيس الدولة من مرض عضال او لنجاته من محاولة اغتيال.

ج- تسجيل شكر احدى الشخصيات بمناسبة اسناد منصب رفيع اليه.

د- للإعراب عن الاحترام والتقدير، اذا كان الزائر شخصية ذات مكانة رسمية او علمية او اجتماعية، وكانت زيارته للبلاد بصفة شخصية ومؤقتة.

هـ- الإعراب عن التعازي اذا توفي رئيس الدولة او احد افراد عائلته.

أ- أهداف إقامة سجل المراسم

لهذا السجل عدة أهداف منها:

اولاً- اتاحة الفرصة للرسميين والزملاء والاصدقاء لكي يسهموا في التهنئة او التعزية والاعراب عن شعورهم.

ثانيا- ابلاغ اسمائهم مع العبارات التي تسجلها الشخصيات البارزة او ممثلوا الدول الصديقة الى الجهات المختصة.

ثالثاً- التمكن من شكرهم اما بوساطة (مندوب رسمي) او بموجب بطاقة خاصة خلال مدة لا تتجاوز الاسبوع او عن طريق الصحف. ويجوز للسفراء ارسال بطاقاتهم على ان يكتب عليها كلمة (للشكر).

رابعا- ويتم شكر الشخصيات البارزة كرئيس الدولة (اذا اوفد ممثلا عنه) او رئيس الحكومة (سواء احضر شخصيا ام أناب عنه احد الوزراء او احد كبار الموظفين لهذه الغاية) او وزير الخارجية (في الأحوال المماثلة) بأن يزورهم رئيس البعثة الدبلوماسية شخصيا للإعراب عن شكره وشكر بلاده.

12. المراسم المتبعة في المجتمعات الأخرى:(59:ص30)

أ- مراسم لبس القبعة وخلعها

ليس كل الناس يرتدون القبعة، ولكن اذا ما ارتداها احدهم صار لزاما عليه مراعاة ما يتعلق بها من الأصول. ومن هذه المراسم:

اولاً- تنزع القبعة في المصعد بحضور السيدات اذا كانت العمارة معدة للسكن او كانت فندقا.

ثانيا– اذا التقى سيد بسيدة، يعرفها في الطريق العام فيخلع قبعته تحيتة لها. أما اذا توقف لمحادثتها فيظل حاسر الرأس ويخلع قفازة ويصافحها اذا قدمت يدها له. اما اذا رافق تلك السيدة وسار معها فعليه ان يعيد قبعته الى راسه.

ثالثاً– يحسر الرجال – عدا العسكريين– لباي رؤوسهم اذا عزف النشيد الوطني او اذا حضروا مناسبات تؤدي فيها التحية العسكرية، كوضع إكليل على ضريح او نصب وطني، وكذلك في الدور والغرف ومحلات العبادة والدوائر والمطاعم والسينمات وقاعات الموسيقى وقاعات العرض وما شابه ذلك.

رابعاً– لا تخلع القبعة في المحلات العامة كقاعات الفنادق والمصانع والمخازن والمحلات التجارية والعربات والقطارات والدائق العامة والمنتزهات.

خامساً– اذا التقى سيدان بسيدة يعرفها أحدهما فعلى الأخير ان يرفع قبعته ويحني رأسه لها قليلا او يبادرها بالسلام وعلى الثاني ان يرفع قبعته دون النظر الى السيدة.

سادساً– اذا سقط قفاز سيدة تسير في الطريق او أية حاجة أخرى، فعلى السيد ان يلتقطه ويسير مسرعا للحاق بها ليعيده لها. ولا يصح مناداتها. وعليه عند اعادة القفز ان يرفع قبعته لها حتى ولو لم يكن على معرفة بها.

سابعاً– اذا التقى سيد بسيدة يعرفعا او لا يعرفها بممر ضيق، فعليه ان يتنحى ليفسح المجال أمامها للمرور ويرفع قبعته لها. واذا كان الازدحام في الحافلة او الباص يجعلك تتمايل وتتساقط حاجات من يدك فعليك الاعتذار لمن هم من حولك واذا كان ترنحك سببا في اقلاق راحة سيدة فينبغي رفع القبعة لها بعد ان تعود لوضعك الطبيعي.

ب– مراسم لبس القبوط وخلعه

بسبب طبيعة الجو في البلاد الغربية [Ω] وانخفاض درجات الحرارة خصوصا في موسم الشتاء فإن معظم الناس هناك يرتدون القبوط، ولهذا الارتداء او خلعه بعض المراسم منها:

[Ω]) توجد في بعض البلدان عادة لبس الأحذية البلاستيكية الواقية ويقوم الشخص بلبسها وهو يرتدي حذاءه وذلك للوقاية في حالة وجود مطر او منطقة موحلة يقوم بخلع هذا النوع من الاحذية قبل الدخول الى المكان الخاص.

اولاً– عند الدخول الى احد البيوت يجب نزع القبوط وتعليقة في المكان المخصص له.

ثانياً– اذا كان الدخول في قاعة عامة او ناد او ما شاكل ذلك يوجد شخص معين مسؤول عن تسلم القبوط بعد خلعه وكذلك القبعة. او المظلة او العصا.

ثالثاً– بعد الخروج يجلب القبوط والحاجات الأخرى التي تم خلعها من قبل الشخص المعين لهذا الغرض ويقوم بالمساعدة على لبس القبوط.

رابعاً– واذا كان الشخص يلبس قفازات يقوم بخلعهن قبل الدخول ويتم وضعها في داخل القبعة وتسلم للشخص المسؤول عن الاستقبال.

خامساً– في حالة عدم رغبة الضيف بخلع القبوط بسبب المرض او الاحساس بالبرودة، فلا ضير من ذلك ولا يوجد انتقاد او ارغام على المرافقة.

أسئلة الفصل العاشر

س1: ما الصفات الواجب توافرها في القائمين بأعمال المرافقة والدلالة؟

س2: تم تنسيبك من قبل دائرة المراسم لترافق احد الضيوف الأجانب القادمين الى القطر. ما المراسم التي تتخذها والإجراءات والقواعد التي تتبعها منذ وصول الضيف الى حين مغادرته البلاد؟

س3: أذكر البديل الصحيح للعبارات الآتية المستخدمة في الاتصال الهاتفي :

أ- من حضرتك؟ ب- ان المدير غير موجود حالياً

ج- المدير في إجازة. د- انتظر حتى أحضر ورقة وقلما.

س4: كيف يتم تعاملك مع الزائرين لمديرك اذا كانوا من اقاربه او اصدقائه؟

س5: ما اغراض اعداد سجل المراسم؟ وما اهدافه؟

س6: وضح المراسم المتبعة في الحالات الآتية:.

أ- لبس القبعة وخلعها.

ب- لبس القبوط وخلعه.

المصادر والتعليقات

1. ***البروتوكول والاتكيت***، مظهر حضاري، مصدر سابق.
2. البغدادي، محمد عبد الرزاق، ***الارشاد السياحي***، بدون تاريخ.
3. ***مقابلة مع المدير المناوب***، سبق ذكرها.
4. الهداوي، عبد الجبار ، ***الموجز في التعامل السياسي***، مصدر سابق.

الجوانب التطبيقية

يتم تدريب الطلبة على تمثيل الادوار التي يقومون بإعدادها في موضوع المرافقة والدلالة، وكذلك تمثيل ادوار في ما يتعلق باستخدام الهاتف وعلى بعض انواع المراسم المستخدمة في البلدان الأجنبية.

مصطلحات علمية

A

Art	فن
Aconceptual skill	مهارة معرفية
Ahuman skill	مهارة إنسانية
Atechnical skill	مهارة فنية
Anthropology	علم الانثروبولوجيا
Acquired behavior	سلوك مكتسب
Attitude	اتجاه
Adapation	التكيف
Adjustment	التكيف/ بمفهوم علم الاجتماع
Attention	انتباه
Agrement	استمزاج
Aidememoire	المذكرة
Ad Referendum	شريط الاستشارة

B

Behavior	سلوك
Behavior concepts	مفاهيم سلوكية
Behavior sciences	علوم سلوكية
Bout De Papier	مذكرة يمكن انكار مصدرها
Bachelor	عازب

C

Ceremonies	مراسم
Control	رقابة
Culture	حضارة
Cermonies of putting flowers crown	وضع أكليل الزهور
Congratulation	تقديم التهاني
Converse	الحديث
Confernces	مؤتمرات
Convoying	المرافقة

D

Direction	توجيه
Decision making	اتخاذ القرار
Desire	رغبة
Diplomacy	الدبلوماسية
Diplomatic	دبلوماسي
Diplomtic corres pondence	المراسلات الدبلوماسية

E

Etiguette	الاتكيت
Eavironmeat	البيئة
Embassy	سفارة
Exraordrnary	لقب فوق العادة

G

Goal	هدف

H

Husband	زوج
His Excellency	لقب السفراء والوزراء المفوضين
Honouring ceremonies	مراسم التكريم
Human behavior	سلوك انساني
Heredity	وراثة

I

Innate behavior	سلوك فطري
Incentive	باعث
Invitations	دعوات
Invitation card	بطاقة الدعوة
Interodacering	تعارف

K

Kinds	انواع

L

Learning	تعلم

M

Management	ادارة
Myth	اسطورة
Motives	دوافع
Motivation	دافعية

Maturation	الوضع الطبيعي
Meeting	اجتماعات
Mr. And Mrs	بطاقة مشتركة

N

Note verbal	مذكرة شفهية
Nonciature	سفارة بابوية
Nonce	سفير بابوي
Norms	معايير
Need	حاجة

O

Organization	تنظيم
Organization Structure	هيكل تنظيمي
Objective behavior	سلوك موضوعي
Official Vistits	الزيارات الرسمية
Official not	مذكرة رسمية
Official note in the first person	المذكرة الرسمية بصيغة المتكلم

P

Plenipotention	مطلق الصلاحية
Persentartion	التقديم
Protocol	بروتوكول
Protocolaire	مرسمي

Planning	تخطيط
Psychology	علم النفس
Public Relations	علاقات عامة
Perception	إدراك
Personality	شخصية
Punishement	عقاب
Precedence	الأسبقية

R

Rite	طقس
Response	استجابة
Reward	ثواب

S

Symantic	الدلالة
Spinster	عازبة
Social Adjustment	تكيف اجتماعي
Sensation	إحساس
Social interaction	تفاعل اجتماعي
Social behavior	سلوك اجتماعي
Stimula	المثير (المنبه)
Social system	نظام اجتماعي

Sociolization	تنشئة اجتماعية
Social Roles	ادوار اجتماعية
Subjective behavior	سلوك ذاتي
Science	علم
Skill	مهارة
Sociology	علم الاجتماع

T

Tralts	خصائص
Translation	ترجمة

V

Visitation cards	بطاقات الزيارة
Visitors	زوار

W

Wife	زوجة

المصادر

القران الكريم

1. ابراهيم، احمد حلمي، ***الدبلوماسية، البروتوكول، الاتكيت، المجاملة***، عالم الكتب، القاهرة، 1976.

2. ابراهيم، عبد الله، ***المركزية الغربية (إشكالية التكون والتمركز حول الذات)***، المركز الثقافي العربي، بيروت، 1997.

3. ابو هيف، علي صادق، ***القانون الدبلوماسي، منشأة المعارف***، الإسكندرية، 1975.

4. بدر، حامد أحمد، ***السلوك التنظيمي***، دار القلم، الكويت، 1982.

5. بارنيز، وليام، ***علم النفس التجريبي***، ترجمة د. حلمي نجم عبد الله، الدار الوطنية، بغداد، 1981.

6. البغدادي، محمد عبد الرزاق، ***الإرشاد السياحي***، محاضرات مطبوعة/ قسم الإرشاد السياحي/ معهد الإدارة التقني- بغداد.

7. البكري، عدنان، ***العلاقات الدبلوماسية والقنصلية***، دار الشراع، الكويت، 1985.

8. ***تاريخ ابن خلدون***، ج1، مؤسسه جمال للطباعة، بيروت، 1979.

9. توفيق، جميل احمد، ***ادارة الأعمال***، دار النهضة العربية، بيروت، 1984.

10. التهامي، مختار، ***العلاقات العامة في البلدان النامية***، دار المعرفة، بغداد، 1980.

11. جميل، روحي، ***آداب السلوك***، دار النهار للنشر، بيروت، 1978.

12. الجيوسي، محمد رسلان وجاد الله، جميلة، ***الادارة، علم وتطبيق***، دار المسيرة للنشر، عمان، 2000.

13. حسب الله، سيد، ***السكرتير والأعمال المكتبية***، الرياض، 1980.

14. الحسن، إحسان محمد، ***علم الاجتماع***، جامعة بغداد، 1976.

17. الحصري، سلوى، ***الدبلوماسية والاتكيت***، معهد الخدمة الخارجية، بغداد، 1987.

18.الحناوي، محمد، **السلوك التنظيمي**، المتكب العربي الحديث، القاهرة، (بدون تاريخ).
19. **البروتوكول والاتكيت مظهر حضاري**، بغداد، (بدون تاريخ).
20. دونيبيل، جي، ف، **علم النفس الفلسفي**، ترجمة سعيد احمد الحكيم، دار الشؤون الثقافية، بغداد، 1986.
21. زكي، مصطفى محمد، **بجوث سيكولوجية في الشخصية بالبلاد العربية**، مؤسسة الصباح، الكويت، 1979.
22. زيعور، علي، **التحليل النفسي للذات العربية**، دار الطليعة للنشر، بيروت، 1982.
23. راجح، احمد عزت، **اصول علم النفس**، المكتب العصري الحديث، بيروت، 1980.
24. راجح، احمد عزت، **علم النفس الصناعي**، الدار القومية، القاهرة، 1965.
25. سويلوم، محمد، **الإدارة**، دار التهاني، القاهرة، 1994.
26. سند، عرفة المتولي، **مقدمة في العلوم السلوكية**، تطبيقها في مجال الإدارة، القاهرة، 1983.
27. الشماع، خليل محمد حسن وحمود خضير كاظم، **نظرية المنظمة**، دار المسيرة للنشر، الاردن، 1999.
28. صليبيا، جميل، **علم النفس**، دار الكتاب اللبناني، بيروت، 1972.
29. الطعان، عبد الرضا، **الفكر السياسي في العراق القديم**، دار الرشيد، بغداد، 1981.
30. عاقل، فاخر، **التعلم ونظرياته**، بيروت، دار العلم للملايين، 1977.
31. عامر، محمد علي، **السكرتارية المتخصصة**، دار بور سعيد، الاسكندرية، (بدون تاريخ).
32.علي، احمد علي، **خبرات ومهارات وقدرات العمل المكتبي**، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1982.
33.عمر، معن خليل، **نظريات معاصرة في علم الاجتماع**، دار الشروق للنشر، عمان- الأردن، 1997.
34.عيسوي، عبد الرحمن محمد، معالم علم النفس، **دار المعارف**، القاهرة، 1981.

35.الغزالي، ابو حامد محمد، *أيها الولد*، دراسة وتحقيق صباح محمد علي كاظم، مطبعة العاني، بغداد، 1988.

36.الغزي، بدر الدين محمد، *رسالة أدب المؤاكلة*، تحقيق د. عمر موسى باشا، دمشق، 1967.

37.الفتلاوي، سهيل حسين، *تطور الدبلوماسية عند العرب*، دار القادسية، بغداد، 1985.

38.فراير وآخرون، *علم النفس العام*، ترجمة ابراهيم يوسف المنصور، بغداد، مطبعة جامعة بغداد، 1981.

39.فوق العادة، سموحي، *الدبلوماسية الحديثة*، دار اليقظة، بيروت، 1977.

40.فوق العادة، سموحي، *الدبلوماسية والبروتوكول*، دمشق، 1960.

41.القريوتي، محمد قاسم، *نظرية المنظمة والتنظيم*، دار وائل للطباعة والنشر، عمان- الأردن، 2000.

42.كامل، حسن، *البروتوكول الدبلوماسي والاجتماعي*، دار المستقبل العربي، بيروت، 1987.

43.الكعبي، حاتم، السلوك الجمعي، الجزء الأول، مطبعة الديوانية، بغداد، 1973.

44.كونتينو، جورج، *الحياة اليومية في بلاد بابل وآشور*، ترجمة سليم طه التكريتي، دار الرشيد، بغداد، 1979.

45.ليفت، ثيودور، *الإدارة الحديثة*، ترجمة د.نيفين غراب، الدار الدولية لنشر، القاهرة، 1994.

46.ماكيفر، ر، م، وبيدج، شارلز هـ، *المجتمع*، الجزء الأول، ترجمة د.علي احمد عيسى، مكتبة النهظة المصرية، القاهرة، 1974.

47.ماكيفر، ر، م، وبيدج، شارلز هـ، *المجتمع*، الجزء الثاني، ترجمة السيد محمد العزاوي وآخرون، مكتبة النهظة المصرية، القاهرة، 1971.

48.مالانشكوف، ف، ف، *البروتوكول الدبلوماسي في العمل الدبلوماسي*، ترجمة د.علي ظاهر الطفيلي، مؤسسة دار الكتاب الحديث، بيروت، 1987.

49._موفق عسكر وآخرون *معجم الرافدين*، الدار الوطنية للنشر والإعلان، بغداد، 1987.

50.لويس معلوف، ***المنجد في اللغة والآداب والعلوم***، المطبعة الكاثوليكية، بيروت، 1956.

51.مليكة، لويس كامل، ***سيكولوجية الجماعات والقيادة***، الجزء الثاني، القاهرة، 1989.

52.ميريبوا، ليفي، فوجيه، فيلكس، ***الاتكيت***، ترجمة كامل مهدي، شركة الإعلانات الشرقية، القاهرة، بدون تاريخ.

53.موسوعة علم النفس، إعداد د. أسعد رزوق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، 1977.

54.ميشيل، دينكن، ***معجم علم الاجتماع***، ترجمة د.إحسان محمد الحسن، وزارة الثقافة والإعلام، بغداد،،1989.

55.النجار، نبيل الحسيني، ***الادارة: أصولها واتجاهاتها المعاهرة***، الشركة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1993.

56.نيكولسون، هارولد، ***الدبلوماسية***، ترجمة محمد مختار الزقزوقي، مكتبة الأنجلو مصرية، القاهرة، 1957.

57.النوري، قيس، ***طبيعة المجتمع البشري في ضوء الانثربولوجيا الحضارية***، مطبعة سعد، بغداد، 1970.

58.الهداوي، عبد الجبار، ***الموجز في التعامل الدبلوماسي والقنصلي***، معهد الخدمة الخارجية، بغداد، 1978.

60.هيلتن، سونيا هانت جنيفر، ***نمو شخصية الفرد والخبرة الاجتماعية***، ترجمة د.قيس النوري، دار الشؤون الثقافية العامة، بغداد، 1988.

61.وزارة الدفاع، ***فن الحرب***، مديرية التطوير القتالي، بغداد، 1988.

62.يازرعة، محمد حسين، ***العلاقات العامة والسياحة، دار الرضا***، القاهرة، 1968.

62.Allport, G.W. ***Personality, apsychological interpretation***, England, constable, 1949.

63.Billy Hodge***, organizational behavior***, (new york) Johnwiely, 1970.

64.Eysnek, H.J and meill, W.A, ***Encyclopedia of, Bsychology***, Vol, 1 and 3, London. search press, 1972.

65.Gordon, J.E. ***personality and behavior***, New york, mc Graw-Hill, 1956.

66.Good, C.V. ***Dictonary of Eduation***, (3rd edition), New-York, Mc-Graw-Hill, 1956.

67.Lawier, E. ***Jobatitudes and employee motivation in the personal psychology***, 1970, V23, N2.

68.Litter, Joseph A, ***The Analysis of organizations***, Fs, and 2d, ed. New york-John Wiley and Sons, Inc. 1965-1972.

69.Luthans, Fred, ***organizational behavior***, Tokyo- Hill Kogakusha, LTD, 1973.

70.Lewis, Donald, ***scientific principles of psychology*** New Jersy, prentice, Hall, 1963.

71.Khadaer K. Hmood. ***Busines Administration in English and letters writing***, DAR. Massira, Amman.2000.

72.Robertson, ***Iar sociology***, New york, worth, 1977.

73.Schermerhorn, ***management***, New york: John wiley and sons, Inc, 2000.

74.William, James, ***Social problems***, New york, Wiley, 1980.